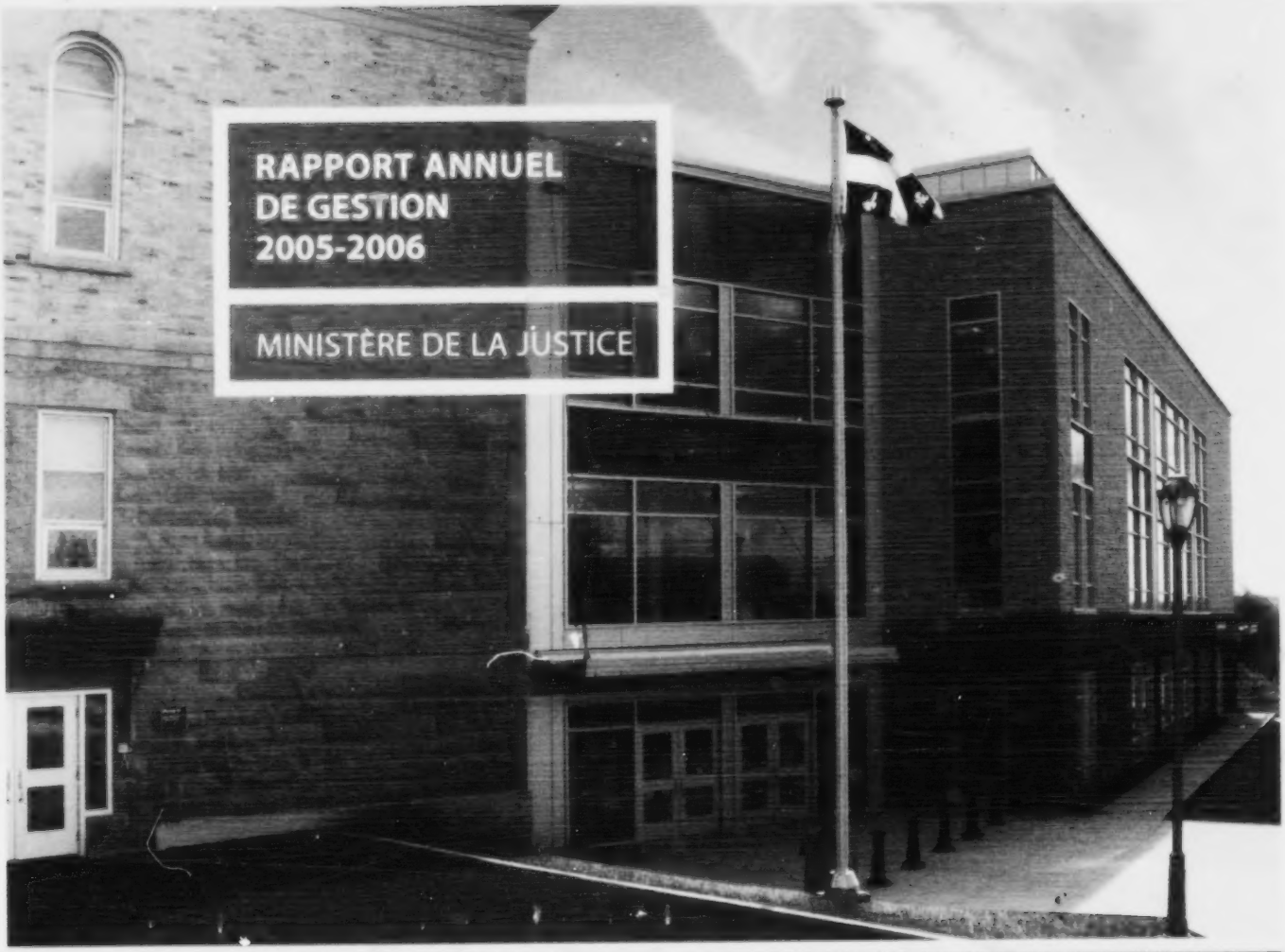
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

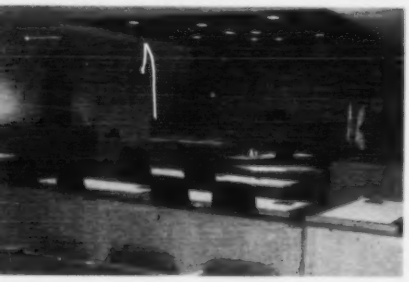


Québec

2008-05680/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

MINISTÈRE DE LA JUSTICE



Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

Contenu

Ministère de la Justice pages XI à XIX et pages 1 à 59

Bureau des infractions et amendes pages 61 à 86

M. Yvon Marcoux

Le message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2006. Cette année, le rapport annuel de gestion intègre le rapport annuel de l'agence du Ministère, soit le Bureau des infractions et amendes.

Le présent rapport annuel de gestion s'inscrit dans l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique et fournit une reddition de comptes en lien avec les éléments prévus au *Plan stratégique 2005-2007* et à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère.

Ce document témoigne de la contribution du Ministère à la concrétisation des objectifs gouvernementaux et fait état de réalisations significatives pour les citoyennes et les citoyens du Québec. Je profite du dépôt de ce rapport pour remercier tout le personnel et tous les gestionnaires qui travaillent au sein de notre organisation avec compétence et dévouement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,

Yvon Marcoux

Québec, le 23 octobre 2006

Me Danièle Montminy

Le message de la sous-ministre

Monsieur le Ministre,

Je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'année 2005-2006 qui comprend le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes. Ce rapport annuel rend compte de la performance du Ministère dans l'atteinte des objectifs de son *Plan stratégique 2005-2007* et de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Je tiens à souligner la compétence dont fait preuve le personnel du Ministère dans l'exercice de ses fonctions. Je profite de l'occasion pour le remercier, en mon nom et en celui de l'équipe de direction, pour son engagement.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,

Danièle Montminy

Québec, le 23 octobre 2006

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

Ministère de la Justice

NOTRE MISSION

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

NOTRE VISION

Un système de justice plus proche des citoyens, davantage accessible, efficace et transparent.

NOS VALEURS

Les valeurs du Ministère sont : le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ces valeurs promues par le Ministère véhiculent la conception de la justice propre à la société québécoise et indiquent le chemin privilégié pour en assurer l'application aussi bien que l'administration. En ce sens, les valeurs sont des guides pour l'action et sont destinées à orienter le personnel et les gestionnaires du Ministère dans leur pratique quotidienne.

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction		XVII
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne		XIX
Section 1	Le ministère de la Justice	1
Section 2	Les faits saillants	11
Section 3	Les résultats 2005-2006 au regard du plan stratégique	19
Section 4	Les résultats 2005-2006 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*	33
Section 5	Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur	43
Annexes		
Annexe 1	Les organismes relevant du ministre de la Justice	55
Annexe 2	Les ententes relatives à la communication de renseignements nominatifs	59
Liste des tableaux		
Tableau I	Nombre et pourcentage d'employés réguliers et occasionnels par catégorie d'emploi au 31 mars 2006	5
Tableau II	Effectif ministériel autorisé, 2005-2006 et 2004-2005	6
Tableau III	Répartition des dépenses et des budgets alloués	7
Tableau IV	Évolution des dépenses des fonds spéciaux	7
Tableau V	Répartition des revenus comptabilisés au fonds consolidé (par grande catégorie de revenus)	8
Tableau VI	Évolution des revenus des fonds spéciaux	9
Tableau VII	Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information	46
Tableau VIII	Taux d'embauche des membres de groupes cibles	47
Tableau IX	Taux de représentativité des groupes cibles parmi les employés réguliers au 31 mars 2006 et au 31 mars 2005	48
Tableau X	Taux d'embauche du personnel féminin, 2005-2006 et 2004-2005	48
Tableau XI	Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers au 31 mars 2006 et au 31 mars 2005	49
Tableau XII	Bénéficiaires et montants octroyés provenant des biens confisqués	49
Liste des figures		
Figure 1	Représentation des personnes ayant moins de 35 ans (personnel régulier)	5
Figure 2	Évolution des revenus par grande catégorie	9
Figure 3	Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période 2001-2002 à 2005-2006	45

La déclaration de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre et sous-procureure générale ainsi que des membres du conseil de direction du ministère de la Justice. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la fiabilité de l'information qui y est présentée.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* décrit fidèlement la mission, la vision et les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2005-2007*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et de l'information, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, les résultats et l'information présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Les membres du conseil de direction du Ministère :

Me Danièle Montminy
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale

Me Dominique Langis
Sous-ministre associée à la
Direction générale des affaires
juridiques et législatives

Me Paul Monty
Sous-ministre associé à la
Direction générale des
poursuites publiques

M. Fernand Archambault
Sous-ministre associé à la
Direction générale des services
à l'organisation

Me Louise Roy
Sous-ministre associée à la
Direction générale des services
de justice et sous-ministre associée, par intérim,
à la Direction générale des registres

Me Andrée Giguère
Directrice du Bureau de la sous-ministre

Québec, le 23 octobre 2006

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information des sections 1, 2, 3, 4 et 5 présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans les sections 1, 2, 3, 4 et 5 du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin

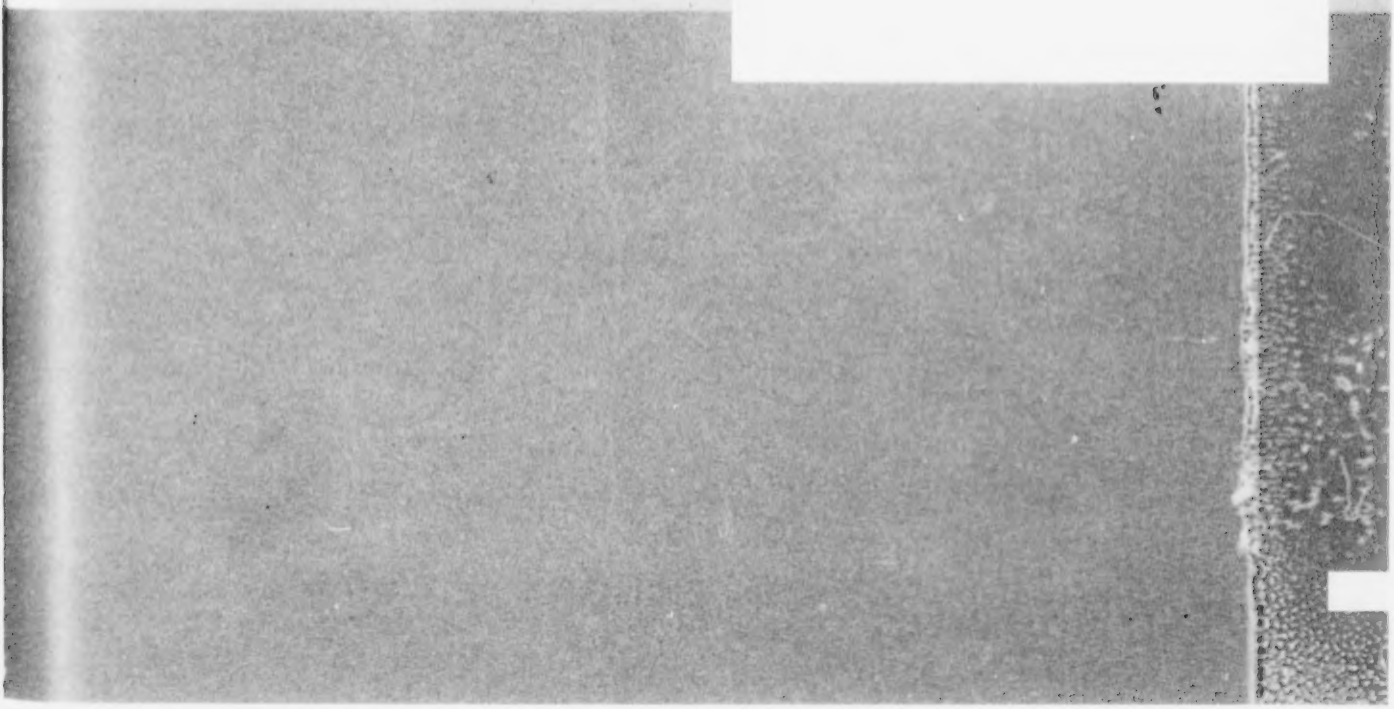
Québec, le 23 octobre 2006

Section 1

LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Section 1

LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE



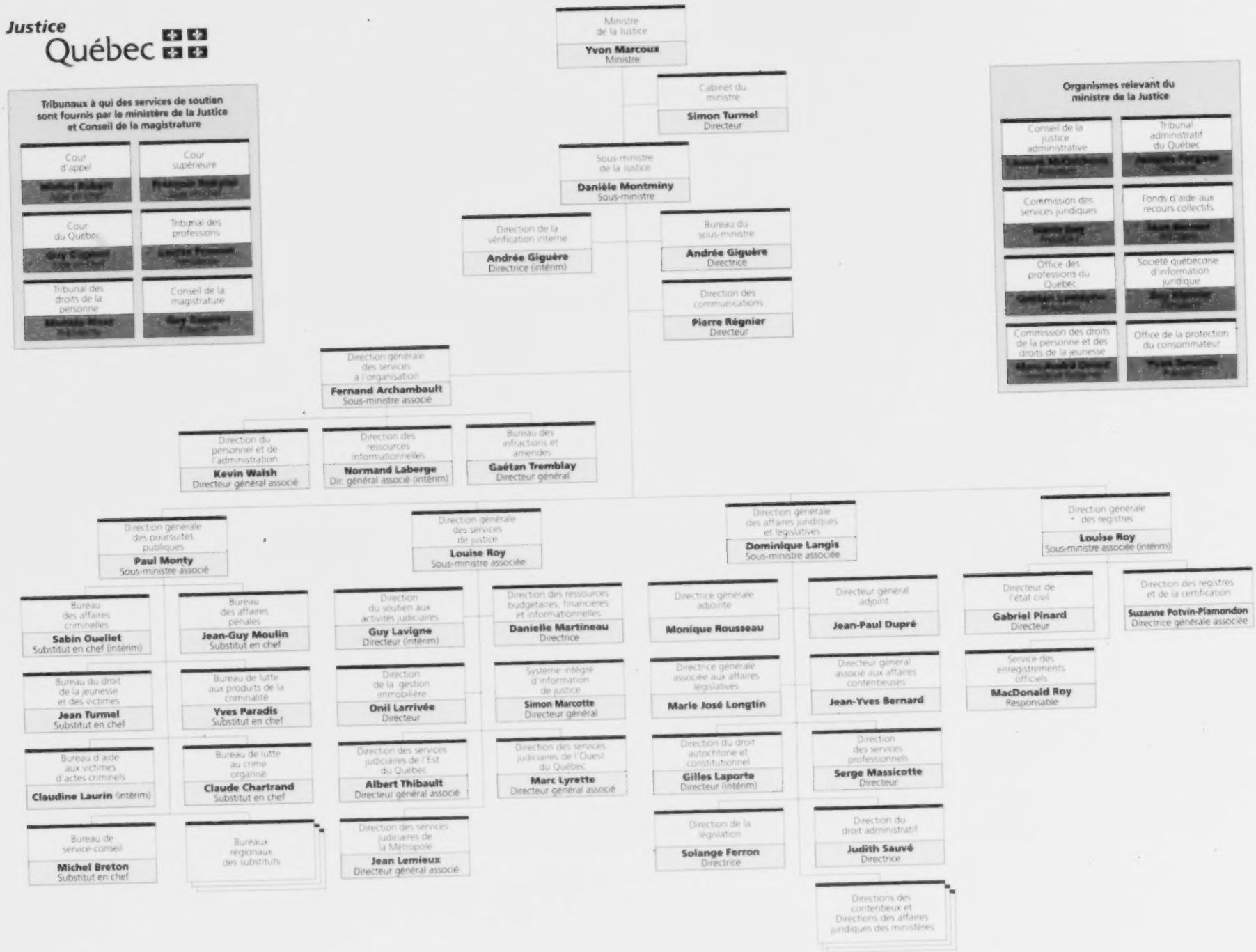
Section 1
Le ministère de la Justice

1.1 LE MINISTÈRE EN BREF

Le ministère de la Justice :

- appuie le ministre de la Justice dans ses fonctions de procureur général en matières criminelle, pénale et civile, par des représentations devant les tribunaux ;
- conseille le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et pour la rédaction des lois et des règlements ;
- assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration et le soutien des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec, ainsi que certains tribunaux spécialisés ;
- enregistre et conserve les documents d'État, les proclamations, les actes de l'état civil, les commissions sous le grand sceau, les lettres patentes et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement ;
- est responsable de la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementales (ICPG) ;
- assure le traitement des dossiers d'infractions relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et exécute les jugements rendus par les tribunaux en matières pénale et criminelle comportant une condamnation à une amende ou à une suramende ;
- gère les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants.

L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2006



1.3 LES RESSOURCES HUMAINES

1.3.1 Les personnes

Tableau I
Nombre et pourcentage d'employés réguliers et occasionnels par catégorie d'emploi au 31 mars 2006

Catégories d'emploi	Réguliers		Occasionnels		Total	
	Nombre	%[1]	Nombre	%[1]	Nombre	%[2]
Haute direction	5	0,2	0	0	5	0,1
Cadre supérieur	189	6,2	0	0	189	4,3
Professionnel	958	31,6	194	14,5	1 152	26,4
Technicien	492	16,2	99	7,4	591	13,5
Personnel de bureau	1 385	45,7	1 038	77,6	2 423	55,5
Ouvrier	3	0,1	7	0,5	10	0,2
Total	**3 032**	**100**	**1 338**	**100**	**4 370**	**100**
% par rapport à l'effectif total	-	**69,4**	-	**30,6**	-	-

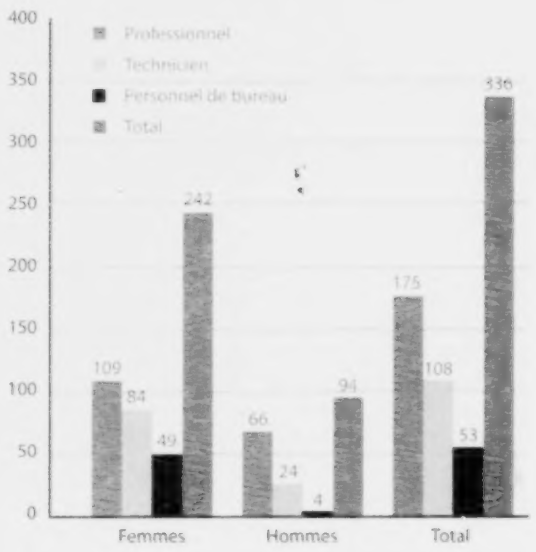
1. Représentation par rapport à la catégorie d'emploi.
2. Représentation par rapport à l'effectif total.

Le Ministère compte particulièrement sur ses ressources humaines pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à sa clientèle. Au terme de l'exercice 2005-2006, 4 370 personnes travaillaient au Ministère. De ce nombre, 3 032 avaient un statut d'employé régulier et 1 338, un statut d'employé occasionnel. Ces 1 338 personnes représentaient 30,6 % du personnel du Ministère.

Au 31 mars 2006, le Ministère employait 336 personnes de moins de 35 ans ayant un statut d'employé régulier et 502 personnes ayant un statut d'employé occasionnel, pour un total de 838 personnes âgées de moins de 35 ans. Par rapport à l'ensemble du personnel du Ministère, le pourcentage de personnes âgées de moins de 35 ans est passé de 18,6 % en 2004-2005 à 19,2 % en 2005-2006.

Le renouvellement de la main-d'œuvre du Ministère par l'embauche des jeunes s'est poursuivi durant l'exercice 2005-2006. Le taux d'embauche total du personnel régulier et occasionnel âgé de moins de 35 ans s'est maintenu, passant de 55,0 % à 53,1 %, et ce, malgré les efforts du Ministère axés cette année sur l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matière d'embauche des membres des groupes cibles. De plus, il est difficile d'embaucher des jeunes dans certaines classes d'emplois ministérielles compte tenu des exigences additionnelles demandées, notamment pour les classes d'emplois de secrétaire de juge et de greffier-audiencier.

Figure 1
Représentation des personnes ayant moins de 35 ans (personnel régulier)



1.4 LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES[2]

1.4.1 L'effectif autorisé

Au 31 mars 2006, l'effectif régulier autorisé au Ministère totalisait 3 259 équivalents temps complet (ETC), alors que l'effectif occasionnel autorisé était de 272 ETC, pour un total de 3 531 ETC[3]. Il s'agit d'une baisse de 16 ETC, soit 0,5 % de l'effectif par rapport à l'année précédente.

Tableau II
Effectif ministériel autorisé, 2005-2006 et 2004-2005

Composantes budgétaires	2005-2006[1]	2004-2005[2]	Variation ETC	Variation %
BIA	145	141	4	2,8
BSM, DC, DGR, DGSO[3], DVI	230	244	(14)	(5,7)
DGAJL	439	443	(4)	(0,9)
DGPP	582	574	8	1,4
DGSJ[4]	1 794	1 804	(10)	(0,6)
FAVAC	5	5	0	0,0
FDR	154	151	3	2,0
DÉC	181	184	(3)	(1,6)
SIIJ	1	1	0	0,0
Total	**3 531**	**3 547**	**(16)**	**(0,5)**

1. Données préliminaires.
2. Données des comptes publics 2004-2005.
3. Excluant l'effectif du BIA.
4. Incluant les ETC affectés au soutien à la magistrature et ceux du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec.

1.4.2 Les renseignements concernant le budget de dépenses 2005-2006

Le Ministère finance ses activités à partir de crédits permanents, de crédits votés à l'Assemblée nationale et de revenus provenant des entités comptables extra-budgétaires que sont le Fonds des registres (FDR), le Fonds de l'État civil (FÉC) et le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC).

Le budget de dépenses initialement alloué au Ministère au début de l'exercice 2005-2006 se chiffrait à 343,0 M$, alors que le budget modifié s'élève à 348,8 M$. Ainsi, c'est à ce budget modifié qu'il sera fait référence dans les pages qui suivent. Par ailleurs, selon le *Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006*, les dépenses prévisionnelles dans les trois fonds étaient de 54,6 M$.

Les dépenses par catégorie

Les dépenses du Ministère pour l'exercice 2005-2006 ont atteint 345,4 M$, une diminution de 2,2 M$ comparativement à l'exercice 2004-2005. Au chapitre de la rémunération, la réduction de 10,5 M$ réfère, outre la réduction de la taille de l'État, en grande partie aux traitements des juristes de l'État pour lesquels un montant non récurrent a été provisionné en 2004-2005. Ce montant correspond au montant rétroactif obtenu dans le cadre des nouvelles ententes de travail négociées.

L'écart entre les dépenses de 2004-2005 et celles de 2005-2006 (851 K$), à la catégorie Affectation à un fonds spécial, s'explique principalement par la hausse du versement au FAVAC des sommes perçues en vertu du Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1). Cette loi prévoit l'ajout d'une contribution de 10 $ par constat d'infraction délivré en vertu de ce code pour un manquement relatif à une loi du Québec. L'importante hausse de la dépense pour mauvaises créances s'explique notamment par un changement de la méthode de calcul appliquée en 2004-2005.

2. Dans cette partie du rapport, les chiffres se rapportant aux dépenses et aux revenus ont été arrondis, selon le cas, au millier ou au million de dollars le plus rapproché.
3. Excluant la magistrature, le Conseil de la magistrature et le Conseil de la justice administrative.

Tableau III
Répartition des dépenses et des budgets alloués[1] (en milliers de dollars)

Grandes catégories de dépenses	2005-2006 Budget[2]	2005-2006 Dépenses[3]	2004-2005[4] Dépenses	Écart (Dépenses)
Rémunération	183 842	184 099	194 609	(10 510)
Fonctionnement et autres	131 262	129 600	131 641	(2 041)
Transfert	1 781	1 758	1 842	(84)
Affectation à un fonds spécial	13 994	11 335	10 484	851
Amortissement	6 500	13 290	11 856	1 434
Créances douteuses	11 385	5 308	(2 817)	8 125
Total	**348 765**	**345 390**	**347 615**	**(2 225)**

1. Ce tableau exclut les composantes suivantes du Ministère : la magistrature, la déontologie judiciaire, le Comité sur la rémunération des juges, les dépenses en crédits permanents des programmes *Soutien administratif à l'activité judiciaire, Poursuites publiques* et *Direction, planification et services à l'organisation*, le TAQ, le CJA, la CSJ, le FARC, l'IVAC, la CDPDJ, l'OPC et la Loi visant à favoriser le civisme (L.R.Q., c. C-20).
2. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les crédits périmés ainsi que ceux reportés.
3. Données préliminaires.
4. Données des comptes publics 2004-2005.

Tableau IV
Évolution des dépenses des fonds spéciaux (en milliers de dollars)

	2005-2006[1]	2004-2005[2]	Variation %
FAVAC	8 946	7 029	27,0
FEC	16 643	16 885	(1,0)
FDR	21 578	26 632	(19,0)
Total	**47 167**	**50 546**	**(7,0)**

1. Données préliminaires.
2. Données des comptes publics 2004-2005.

L'évolution des dépenses des fonds spéciaux

Globalement, les dépenses des fonds spéciaux ont diminué de 7,0 % (3,4 M$) par rapport à l'exercice 2004-2005. Au FAVAC, on constate une hausse des dépenses par rapport à 2004-2005 qui s'explique par le développement et l'amélioration des services offerts dans les CAVAC. Au FDR, la baisse des dépenses est attribuable à la livraison du projet de microtisation[4] du Registre des droits personnels et réels mobiliers qui a permis de réaliser d'importantes économies au niveau des services professionnels et administratifs.

1.4.3 Les revenus

Les revenus encaissés par le Ministère

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice. Il s'agit de revenus découlant des amendes, des confiscations et de diverses tarifications telles que les frais judiciaires. Pour l'exercice 2005-2006, le Ministère a comptabilisé au fonds consolidé du revenu une somme de 169,2 M$, soit 17,5 M$ de plus qu'en 2004-2005.

4. Remplacement d'un système informatique installé dans un site central par un système constitué de micro-ordinateurs, placés dans des sites locaux et assurant des services équivalents.

Tableau V
Répartition des revenus comptabilisés au fonds consolidé (par grande catégorie de revenus) (en milliers de dollars)

Catégories de revenus	2005-2006[1]	2004-2005[2]	Variation %
Amendes et confiscations			
Infractions au Code de la sécurité routière	40 503	41 884	(3,3)
Infractions au Code criminel	7 223	8 280	(12,8)
Infractions à diverses lois	21 029	11 971	75,7
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	11 477	10 654	7,7
Autres amendes et confiscations	135	87	55,2
Sous-total	**80 367**	**72 876**	**10,3**
Vente de biens et de services			
Actes judiciaires	32 107	31 854	0,8
Actes juridiques	27 150	18 305	48,3
Autres	629	500	25,8
Sous-total	**59 886**	**50 659**	**18,2**
Autres revenus			
Droits et permis	29	365	(92,1)
Surplus des fonds spéciaux et organismes	561	1 301	(56,9)
Autres	2 120	287	638,7
Sous-total	**2 710**	**1 953**	**38,8**
Transferts du gouvernement du Canada	26 194	26 118	0,3
Sous-total	**26 194**	**26 118**	**0,3**
Total	**169 157**	**151 606**	**11,6**

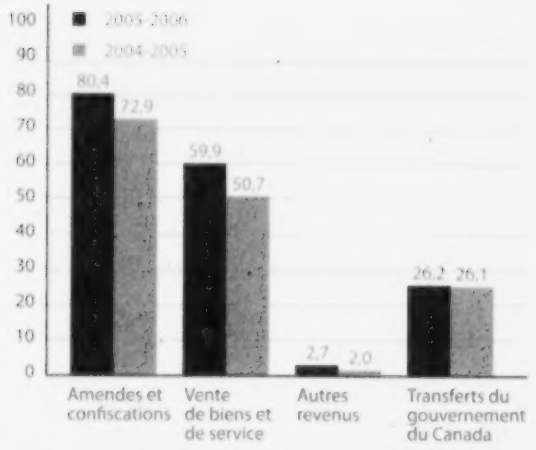
1. Données préliminaires.
2. Données des comptes publics 2004-2005.

Le tableau V et la figure 2 présentent les revenus comptabilisés au fonds consolidé du revenu selon les grandes catégories de revenus. Les revenus d'amendes et de confiscations proviennent du traitement des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales. Les revenus de 80,4 M$ sont supérieurs de 7,5 M$ (10,3 %) à ceux de l'exercice 2004-2005, ce qui s'explique principalement par la hausse importante de 9,0 M$ (75,7 %) provenant des infractions à diverses lois. Celle-ci est attribuable en grande partie à la comptabilisation de quelques créances d'un montant très élevé, dont une de plus de 3 M$.

Les revenus rattachés à la vente de biens et de services émanent surtout de deux sources : les frais judiciaires et les droits de greffe en matière civile (actes judiciaires : 32,1 M$), de même que les frais judiciaires en matières pénale et criminelle (actes juridiques : 27,2 M$). La hausse de 8,9 M$ qui a affecté ces derniers est imputable principalement à la récupération du retard accumulé dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement.

Les autres revenus sont constitués du recouvrement de dépenses d'années antérieures (2,1 M$) et de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux (0,6 M$). La majorité des revenus provenant des transferts du gouvernement du Canada sont attribuables à l'Entente relative à l'aide juridique (22,8 M$) et à l'Entente relative aux mesures québécoises de justice familiale (2,8 M$).

Figure 2
Évolution des revenus par grande catégorie (en milliers de dollars)



Les revenus encaissés par les fonds spéciaux

Les fonds spéciaux, comme l'indique le tableau VI, ont cumulé des revenus de 59,6 M$ pour l'exercice 2005-2006, soit une baisse cumulative de 2,2 %. Cette réduction s'explique par l'effet combiné des revenus additionnels du FAVAC en provenance de la contribution de 10 $, par la réduction du nombre de demandes de certificats au Fonds de l'État civil et par une diminution des autres revenus au fonds des registres.

1. Les données de 2005-2006 sont préliminaires alors que les donnée de 2004-2005 proviennent des comptes publics.

Tableau VI
Évolution des revenus des fonds spéciaux (en milliers de dollars)

	2005-2006[1]	2004-2005[2]	Variation %
FAVAC			
Suramendes compensatoires	2 184	2 289	(4,6)
Contribution de 10 $	10 518	9 282	13,3
Produits de la criminalité	1 250	1 250	0
Autres	164	201	(18,4)
Sous-total	**14 116**	**13 022**	**8,4**
FÉC			
Demandes de certificats	15 135	16 295	(7,1)
Autres	769	698	10,2
Sous-total	**15 904**	**16 993**	**(6,4)**
FDR			
Services rendus	28 433	27 556	3,2
Autres	1 109	3 335	(66,7)
Sous-total	**29 542**	**30 891**	**(4,4)**
Total	**59 562**	**60 906**	**(2,2)**

1. Données préliminaires.
2. Données des comptes publics 2004-2005.

1.5 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Chaque année, le ministère de la Justice prépare un plan de gestion des ressources informationnelles, tel que défini dans le cadre gouvernemental de gestion des ressources informationnelles en vigueur depuis le 1er avril 2002. Cet exercice lui permet de revoir les priorités, principalement en matière de développement de systèmes, d'amélioration des infrastructures et de renforcement des mécanismes de sécurité informatique.

Des efforts importants sont aussi consacrés au maintien des actifs informationnels tels que : l'entretien et l'exploitation des systèmes, l'évolution des infrastructures technologiques et le soutien à la clientèle.

Les principales réalisations

Au cours de l'année budgétaire 2005-2006, le Ministère a poursuivi le développement de plusieurs systèmes informatiques nécessaires au soutien de l'ensemble des activités associées à sa mission. Les plus importants sont notamment :

- le système de gestion des dossiers juridiques (SAGESSE) ;
- le système informatisé des poursuites publiques (SIPP) ;
- le système de gestion des rôles et des affectations (SIRA) ;
- le système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA).

Parallèlement à ces développements, le Ministère a effectué des travaux préparatoires en vue de remplacer plusieurs systèmes de mission par un Système intégré d'information de justice (SIIJ). En 2005-2006, ces travaux ont porté principalement sur l'analyse de systèmes éprouvés tant au Québec qu'ailleurs au Canada.

Dans le but d'améliorer les services aux citoyens, le Ministère a entrepris l'implantation d'un centre de communications avec la clientèle (CCC) qui offrira graduellement un premier panier de services à la population. Il a également procédé à la mise en place d'un nouveau portail. De plus, il a ajouté de nouvelles fonctionnalités à des services déjà offerts en ligne, tels que le registre des lobbyistes et la délivrance de clés publiques et de certificats (ICPG).

Entrepris depuis quelques années, le remplacement des infrastructures de téléphonie désuètes et peu fiables par une technologie de pointe (IP), dans les différents centres administratifs et palais de justice, s'est poursuivi. De plus, le déploiement d'un système d'enregistrement numérique dans les salles d'audience de la province a été complété alors que les travaux de sécurisation des échanges d'information de la magistrature du Québec se sont poursuivis.

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, des efforts importants ont été déployés pour assurer la disponibilité et la continuité des services, entre autres : négociation d'une entente de relève du Réseau de communication de la magistrature (RÉCOM), élaboration d'un plan de relève des infrastructures et applications de la plate-forme départementale, révision de procédures touchant la sécurité informatique, augmentation de la clientèle desservie par le centre d'assistance à l'utilisateur.

Les ressources consacrées aux ressources informationnelles

Globalement, les ressources financières engagées au cours de 2005-2006 se sont élevées à 41 459,7 K$[1] pour les activités d'administration, de développement et de continuité requises pour fournir les services attendus en ressources informationnelles. De plus, près de 240 ETC[2] répartis entre les directions spécialisées et les directions utilisatrices ont participé à ces activités, soit sensiblement le même nombre qu'en 2004-2005 (235 ETC).

1. Ce montant inclut les dépenses du Directeur de l'état civil et de la Direction des registres et de la certification et comprend les dépenses de fonctionnement et d'immobilisations.
2. Incluant le Directeur de l'état civil et la Direction des registres et de la certification.

Section 2

LES FAITS SAILLANTS

Section 2

LES FAITS SAILLANTS

Section 2
Les faits saillants

2.1 LES 40 ANS DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Le 4 juin 2005 marquait le 40e anniversaire du ministère de la Justice du Québec. En effet, en 1965, le Québec innovait en devenant la première province du Canada à se doter d'un ministère de la Justice. Il s'efforçait ainsi d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise.

Le Ministère a souligné cet anniversaire lors des journées portes ouvertes ayant eu lieu dans certains palais de justice. De plus, un journal a été publié et a fait l'objet d'une vaste distribution à l'occasion des activités du Ministère.

40 ans
au service de la justice

2.2 PRIX DE LA JUSTICE ET HOMMAGE AU CIVISME

Afin de rendre hommage aux femmes et aux hommes qui travaillent activement à rendre la justice plus accessible et de meilleure qualité, le ministère de la Justice a institué en 1991 le Prix de la justice qu'il remet annuellement. Il souligne ainsi la carrière ou une réalisation importante d'une citoyenne ou d'un citoyen qui a contribué de façon exceptionnelle à promouvoir, dans la société québécoise, les valeurs de la justice que sont l'accessibilité, la qualité et l'universalité.

Le 14 octobre 2005, le ministre de la Justice a remis le Prix de la justice à monsieur Pierre-Hugues Boisvenu, président fondateur de l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), pour sa contribution à la défense des droits et des intérêts des victimes secondaires.

Quant à l'hommage au civisme, il est une distinction attribuée à une personne qui a porté secours à autrui dans des circonstances périlleuses ou difficiles.

La plus récente cérémonie de remise de décorations et de distinctions a eu lieu le 13 février 2006. À cette occasion, le ministre de la Justice a remis, au nom du gouvernement, 11 médailles et 14 mentions d'honneur pour des actes de civisme accomplis en 2004. Le comité avait reçu 103 candidatures.

2.3 AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'amélioration du service à la clientèle constitue plus que jamais une préoccupation centrale dans toutes les interventions du Ministère. À cet égard, certaines réalisations méritent d'être signalées.

La mise en place du centre de communications avec la clientèle (CCC) vise à permettre aux citoyens de recevoir, à partir d'un guichet unique, les services de renseignements de première ligne concernant les petites créances, le mariage et l'union civile, le dépôt volontaire, les services financiers et l'immatriculation des entreprises. Du 16 février au 16 mars 2006, 12 palais de justice ont été intégrés en mode « CCC » et au cours de l'année 2006-2007, tous les palais de justice devraient avoir été intégrés ainsi au premier panier de services.

Grâce au développement d'un nouveau portail Justice, accessible depuis décembre 2005, les citoyens peuvent dorénavant repérer plus facilement l'information en lien avec les services offerts par le Ministère et ont accès à 106 formulaires en ligne. Ils peuvent également accéder à certaines informations en provenance d'une douzaine de sites d'organismes publics liés à l'administration de la justice au Québec.

2.4 LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES OBTIENT UN OCTAS ET L'OR AU GALA ANNUEL DU CANADIAN INFORMATION PRODUCTIVITY AWARD (CIPA)

Le 28 mai 2005, le Bureau des infractions et amendes (BIA) a reçu un OCTAS décerné par la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ) pour son projet de modernisation de l'activité de perception des amendes au Québec. Cette modernisation renforce l'efficacité globale de l'organisation par l'exploitation optimale des technologies de l'information grâce au développement du Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA).

OCTAS
2005
Lauréat

L'OCTAS remporté par le BIA lui a également ouvert la porte à une participation au *CIPA 2005*. Malgré une compétition très relevée, le BIA a obtenu l'or dans la catégorie Institutions gouvernementales, secteur public et organismes à but non lucratif. Le BIA a reçu ce prix à Toronto le 1er novembre 2005.

2.5 PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE

Le Ministère a coprésidé, en collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine, le comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Ce comité assure le suivi de la mise en œuvre de la *Politique gouvernementale d'intervention en matière de violence conjugale* et du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*, rendu public en décembre 2004.

Parmi les travaux mis en œuvre en 2005-2006, soulignons :

- l'introduction au Code civil du Québec de l'article 1974.1 permettant la résiliation d'un bail résidentiel pour les motifs de violence d'un conjoint ou d'un ex-conjoint ou d'une agression à caractère sexuel lorsque la sécurité d'une victime ou celle de ses enfants est menacée ;
- l'élaboration, la production et le lancement, le 8 mars 2006, de la première phase d'une campagne gouvernementale de sensibilisation à la violence conjugale et à la violence dans les relations amoureuses intitulée *NON Violence conjugale*.

2.6 LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

Le 20 octobre 2005, la ministre déléguée à la Protection de la jeunesse et à la Réadaptation déposait le projet de loi 125 : Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse. Ce projet de loi, élaboré par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en collaboration avec le ministère de la Justice, donne suite aux deux rapports qui ont été déposés en matière de protection de la jeunesse. Une équipe de travail au sein du ministère de la Justice avait préparé un rapport tandis que le comité d'experts mis sur pied par le MSSS avait préparé l'autre rapport.

Du 24 janvier au 23 février 2006, la Commission des affaires sociales a tenu des auditions publiques au cours desquelles près de 65 organismes et personnes ont été entendus[7].

2.7 LOI MODIFIANT LE CODE DE PROCÉDURE PÉNALE ET LA LOI SUR LES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

La Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires (L.Q. 2005, c. 27), sanctionnée le 17 juin 2005 et entrant en vigueur en octobre 2006, prévoit que les poursuites pénales décidées par défaut en vertu de l'article 188 du Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1) pourront désormais être instruites par des juges de paix fonctionnaires agissant auprès de la Cour du Québec ou des cours municipales.

Cette loi précise, d'une part, que le défendeur, en défaut de réagir en temps utile au constat d'infraction qui lui a été signifié, est présumé avoir renoncé à une audition de sa cause, mais que, d'autre part, cette présomption n'est appliquée que s'il s'agit de certaines catégories d'infractions non susceptibles d'une peine d'emprisonnement, à savoir celles prévues au Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) et aux règlements municipaux relatifs à la circulation ou au stationnement.

Pour déclarer le défendeur coupable, le décideur procédera alors uniquement à des vérifications limitées et pourra, le cas échéant, corriger les erreurs d'écriture ou de calcul, si ces corrections ne défavorisent pas le défendeur. Les décisions seront susceptibles de révision judiciaire par un juge dans les cas donnant ouverture à une rétractation de jugement ou à un appel.

La rétractation de jugement peut être demandée au tribunal par un défendeur déclaré coupable par défaut mais qui, pour un motif sérieux, n'a pu présenter sa défense, par exemple parce que le constat ne lui a pas été régulièrement signifié ou parce qu'un contretemps l'a empêché de présenter sa défense en temps opportun. L'explication du défendeur doit être convaincante.

Le défendeur peut appeler de plein droit à la Cour supérieure du jugement de première instance qui le déclare coupable de la peine imposée. Par la suite, l'appelant en Cour supérieure peut en appeler à la Cour d'appel du jugement de la Cour supérieure, avec la permission d'un juge de la Cour d'appel. Cet appel n'a lieu que sur une question de droit.

Le constat d'infraction délivré selon le nouveau régime devra informer le défendeur des conséquences de son inaction. Le Règlement sur la forme des constats d'infraction sera en conséquence modifié.

2.8 REGISTRE DES DÉLINQUANTS SEXUELS

La Loi sur l'enregistrement de renseignements sur les délinquants sexuels (L.C. 2004, c. 10) est entrée en vigueur le 15 décembre 2004. Elle a permis la création du registre national des délinquants sexuels susceptible d'aider les services de police à enquêter sur les crimes de nature sexuelle. Depuis cette date, les substituts du procureur général peuvent demander l'inscription au registre des individus condamnés pour des crimes de nature sexuelle. La Loi permettait aux procureurs généraux de signifier, aux délinquants sexuels condamnés avant le 15 décembre 2004, mais purgeant une peine à cette date, un avis les obligeant à s'inscrire au registre. Les procureurs généraux se devaient de procéder à la signification des avis avant le 15 décembre 2005.

Aux termes de cette loi, les délinquants condamnés pour certains crimes de nature sexuelle devront s'enregistrer pour une période d'une durée de 10 ans, 20 ans ou à perpétuité, selon le crime pour lequel ils sont condamnés. Des sanctions seront imposées aux délinquants qui ne se conformeront pas à l'obligation d'enregistrement ou qui fourniront de faux renseignements.

Depuis l'entrée en vigueur de cette loi, le 15 décembre 2004, les substituts du procureur général demandent au tribunal l'émission d'ordonnances dans les cas appropriés. Au 18 avril 2006, 752 délinquants condamnés étaient visés par une ordonnance les enjoignant de se conformer à la Loi. En ce qui concerne les avis d'enregistrement rétroactifs, 836 délinquants purgeant une peine au 15 décembre 2004 ont été visés par un avis les enjoignant de se conformer à la Loi.

7. Le projet de loi a été adopté et sanctionné le 13 juin 2006.

2.9 MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME DES JUGES DE PAIX MAGISTRATS

Le Ministère a poursuivi cette année le processus de sélection des personnes aptes à être nommées juges de paix magistrats selon le règlement en vigueur. Ainsi, le 5 mai 2005, 33 juges de paix magistrats ont été nommés et exercent aujourd'hui leurs compétences dans les 22 palais de justice où ils ont été assignés. Comme défini par la Loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives eu égard au statut des juges de paix magistrats, adoptée le 11 juin 2004 et sanctionnée le 16 juin 2004 (L.Q. 2004, c.12), les juges de paix magistrats ont notamment pour rôle d'émettre les mandats d'arrestation et de perquisition, d'instruire les poursuites pénales, de présider les comparutions et d'ordonner le renvoi sous garde.

2.10 LE RAPPORT SUR L'ARTICLE 61.1 DE LA LOI D'INTERPRÉTATION (L.R.Q., C. I-16)

Le rapport sur l'application de l'article 61.1 de la Loi d'interprétation, portant sur la notion de conjoint, a été déposé à l'Assemblée nationale par le ministre de la Justice le 15 novembre 2005. Cette obligation de faire rapport était prévue à la Loi instituant l'union civile et établissant de nouvelles règles de filiation (L.Q. 2002, c. 6), sanctionnée et mise en vigueur en juin 2002.

Cette nouvelle loi ajoutait à la Loi d'interprétation la définition qui suit :

> « 61.1. Sont des conjoints les personnes liées par un mariage ou une union civile. Sont assimilés à des conjoints, à moins que le contexte ne s'y oppose, les conjoints de fait. Sont des conjoints de fait deux personnes, de sexe différent ou de même sexe, qui font vie commune et se présentent publiquement comme un couple, sans égard, sauf disposition contraire, à la durée de leur vie commune. Si, en l'absence de critère légal de reconnaissance de l'union de fait, une controverse survient relativement à l'existence de la communauté de vie, celle-ci est présumée dès lors que les personnes cohabitent depuis au moins un an ou dès le moment où elles deviennent parents d'un même enfant. »

Le rapport conclut au maintien, sans modification, de cette définition. En effet, il soutient notamment qu'elle est utile, s'avère conforme à l'ordre juridique et social, contribue à rendre les textes normatifs simples et clairs et donne des repères pour l'établissement des critères de reconnaissance des conjoints de fait. Il fait aussi état, compte tenu de l'objectif d'harmonisation de l'ensemble normatif, du devoir, pour tout porteur d'un projet législatif ou réglementaire, de s'assurer de la compatibilité des textes avec l'article 61.1. Il souligne, par contre, l'absence d'harmonie entre le droit fédéral et le droit québécois en ce qui concerne les personnes en union civile, parce que le statut de conjoint ne leur est pas reconnu dès la célébration de leur union.

2.11 LITIGES EN MATIÈRE CRIMINELLE

2.11.1 Agression sexuelle

Au printemps 2004, Guy Cloutier comparaissait devant un juge de la Cour du Québec à la suite d'agressions sexuelles commises à l'endroit de deux victimes, dont Nathalie Simard. Une ordonnance de non-publication est alors prononcée pour protéger l'identité des victimes.

Le 17 novembre 2004, Guy Cloutier plaidait coupable aux accusations portées contre lui. Le 20 décembre 2004, le tribunal le condamnait à purger une peine de 42 mois dans un pénitencier fédéral.

Au cours du printemps 2005, les avocats représentant les intérêts de Nathalie Simard ont demandé la levée partielle de l'ordonnance de non-publication pour permettre à celle-ci de faire connaître publiquement son histoire. Les substituts du procureur général ne s'y sont pas opposés dans la mesure où l'identité de l'autre victime demeurait protégée.

Dès le dépôt de sa plainte aux policiers, Nathalie Simard a bénéficié, comme toute autre victime d'actes criminels, d'une aide professionnelle et d'un accompagnement à la Cour par les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Dans ce cas, il s'agissait des CAVAC de la Montérégie et de l'Estrie. Elle a salué publiquement le travail de tous les intervenants dans le dossier la concernant.

La publicité entourant ce dossier a entraîné une importante recrudescence de plaintes policières et de demandes d'assistance auprès des divers services d'aide aux victimes de crimes à caractère sexuel. Les bureaux des substituts du procureur général ont également perçu une augmentation du nombre de dossiers en cette matière.

2.11.2 Commandites

Après une enquête de la Gendarmerie royale du Canada par voie d'un acte d'accusation direct, le Procureur général du Québec déposait, le 10 septembre 2003, des accusations criminelles contre Paul Coffin. Le 31 mai 2005, ce dernier plaidait coupable à des accusations de fraude et était condamné à une peine de deux ans moins un jour, à être purgée dans la collectivité. Paul Coffin a reconnu avoir détourné 1,6 million de dollars[8].

Le 6 mai 2004, par voie d'un acte d'accusation direct, le Procureur général déposait des accusations criminelles contre Jean Brault et Charles Guité[9]. La commission des délits remonte à aussi loin que 1996. Par ailleurs, Jean Brault a plaidé coupable aux accusations de fraude le 2 mars 2006 et a été sentencé à 30 mois de détention.

2.12 LITIGES EN MATIÈRE CIVILE

2.12.1 La rémunération des juges du Québec

Le 22 juillet 2005, la Cour suprême, dans l'affaire *Association des juges de la Cour provinciale du Nouveau-Brunswick c. Nouveau-Brunswick (ministre de la Justice) et als.* ([2005] 2 R.C.S. 286), a jugé inconstitutionnelle la résolution de l'Assemblée nationale. Cette résolution faisait sienne la réponse du gouvernement au rapport du Comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec et des cours municipales pour la période 2001-2004 (le Comité O'Donnell). Dans cette réponse, le gouvernement avait refusé de donner suite à certaines recommandations du Comité O'Donnell, dont celle visant des hausses de traitement annuel de 31 % pour les juges de la Cour du Québec et de 16,5 % pour les juges des cours municipales de Laval, de Montréal et de Québec. La Cour suprême a renvoyé l'affaire au gouvernement et à l'Assemblée nationale pour réexamen.

Le 22 mars 2006, le ministre de la Justice a déposé devant l'Assemblée nationale la nouvelle réponse du gouvernement au rapport O'Donnell. Cette nouvelle réponse prévoit des augmentations de traitement de 12 % pour les juges de la Cour du Québec et de 6 % pour les juges des cours municipales de Laval, de Montréal et de Québec et pour les juges municipaux rémunérés à la séance[10].

Les juges ont par ailleurs contesté le refus de l'Assemblée nationale et du gouvernement de donner suite à certaines recommandations du Comité Cimon pour la période 2004-2007. En Cour supérieure, le Procureur général a admis que la réponse gouvernementale de mars 2005 au rapport de ce comité ainsi que la résolution de l'Assemblée nationale du 10 mars 2005 n'étaient pas conformes aux exigences constitutionnelles, telles qu'ultérieurement clarifiées par la Cour suprême le 22 juillet 2005. La Cour a donc annulé la réponse du gouvernement aux recommandations du Comité Cimon et la résolution de l'Assemblée nationale y donnant suite et elle a renvoyé le dossier au gouvernement et à l'Assemblée nationale pour réexamen. Ces jugements du 15 mars 2006 ont été déposés à l'Assemblée nationale par le ministre de la Justice le 23 mars 2006.

2.12.2 Le droit d'imposer à un tiers la dette d'un failli

Le 6 octobre 2005, la Cour suprême du Canada a donné raison au Procureur général dans l'affaire *D.I.M.S. Construction inc. (Syndic de)* c. *Québec (Procureur général)*, [2005] 2 R.C.S. 564.

Le Procureur général soutenait que l'application de la loi fédérale sur la faillite ne prive pas d'effet les dispositions législatives provinciales qui permettent, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail de même qu'à la Commission de la construction du Québec, de réclamer les montants qui sont dus par un entrepreneur en faillite, auprès du commettant qui a confié la réalisation de travaux de construction à cet entrepreneur.

8. Le 7 avril 2006, à la suite de l'appel du Procureur général, la Cour d'appel a modifié la peine imposée à Paul Coffin et l'a condamné à 18 mois d'emprisonnement.

9. Le procès de Charles Guité s'est tenu en mai 2006, à Montréal, devant un juge et un jury, pour des chefs de fraude et de complot pour fraude. Charles Guité a été reconnu coupable le 6 juin 2006 et a reçu une sentence de 42 mois le 19 juin 2006.

10. Par résolution du 5 avril 2006, l'Assemblée nationale a fait siennes la position et les justifications du gouvernement exposées dans cette réponse.

Section 3

LES RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Section 3

LES RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Section 3
Les résultats 2005-2006 au regard du plan stratégique

AXE 1

3.1 LA PROPOSITION DE RÉFORMES

Objectif 1.1 Réviser la justice administrative

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 30 juin 2005, déposer un projet de loi	Dépôt du projet de loi	Projet de loi déposé en avril 2005 et adopté en juin 2005

Résultat commenté

La Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3) a été modifiée substantiellement en juin 2005 pour que les membres du Tribunal administratif du Québec (TAQ) soient nommés durant bonne conduite et pour introduire à leur égard de nouvelles règles de déontologie. La loi prévoit également qu'en matière d'indemnité ou de prestation, le TAQ offre la conciliation dès la réception du dossier. Ces règles sont en vigueur depuis le 1er janvier 2006.

De plus, il a été prévu, en matière d'indemnité et de prestation, que le citoyen peut contester devant le Tribunal une décision qui, malgré sa demande, n'a pas été révisée par l'Administration dans les délais impartis, généralement de 90 jours[11].

11. Les dispositions sont entrées en vigueur le 1er juillet 2006.

Section 3
Les résultats 2005-2006 au regard du plan stratégique

Objectif 1.1

Cible	Indicateur	Résultat

La Loi sur la justice administrative (L.R.Q., c. J-3) a été modifiée substantiellement en juin 2005 pour que les membres du Tribunal administratif du Québec (TAQ) soient nommés durant bonne conduite et pour introduire à leur égard de nouvelles règles de déontologie. La loi prévoit également qu'en matière d'indemnité ou de prestation, le TAQ offre la conciliation dès la réception du dossier. Ces règles sont en vigueur depuis le 1er janvier 2006.

De plus, il a été prévu, en matière d'indemnité et de prestation, que le citoyen peut contester devant le Tribunal une décision qui, malgré sa demande, n'a pas été révisée par l'Administration dans les délais impartis, généralement de 90 jours.

Objectif 1.2 Réviser le régime d'aide juridique

Cible	Indicateur	Résultats 2005-2006
D'ici le 31 mars 2007, réviser le régime d'aide juridique	Révision du régime	Rapport déposé, recommandations analysées et règlement adopté haussant les seuils

Résultats commentés

Afin de revoir l'ensemble du régime et dans le but d'en améliorer l'accessibilité, le ministre de la Justice a mis sur pied, en décembre 2003, un groupe de travail composé de parlementaires. Ce groupe de travail a procédé à des consultations auprès d'organismes, d'associations ou de personnes intéressées à faire part de leur expérience sur le régime actuel.

Le 1er juin 2005, le groupe de travail a rendu public un rapport faisant état de 14 recommandations. Un suivi sur l'ensemble des recommandations a été réalisé. La recommandation la plus importante du groupe de travail a été retenue, soit la hausse des seuils d'admissibilité par le Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique (Décret 1277-2005 du 21 décembre 2005 (G.O.Q. 11 janvier 2006, 227)). Ce règlement prévoit une augmentation annuelle progressive des seuils d'admissibilité répartie de janvier 2006 à janvier 2010. À compter de janvier 2011, les seuils seront augmentés automatiquement du même pourcentage que les prestations du Programme d'assistance-emploi versées aux personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi, à chaque fois que ces dernières seront augmentées par le gouvernement.

Cette hausse des seuils d'admissibilité permet d'accroître progressivement la clientèle potentielle du régime d'environ 900 000 bénéficiaires. La clientèle potentielle admissible pourrait atteindre 2 590 000 en 2010. Les seuils d'admissibilité n'avaient pas été augmentés depuis 1996 pour les familles et depuis 1982 pour les personnes seules.

D'autres recommandations du groupe de travail ont été retenues intégralement ou en partie. Il s'agit notamment du maintien de la structure décentralisée du régime, de la préservation du rôle de la commission, du maintien des dispositions relatives au cadre légal de l'admissibilité, du caractère mixte du système et du libre choix de l'avocat, du maintien du panier de services, du maintien du volet contributif et de la mise en place d'un système de comparution téléphonique par les avocats salariés de l'aide juridique.

Objectif 1.3 Réviser le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2007, réviser le régime d'indemnisation	Révision du régime	Progression satisfaisante

Résultat commenté

La Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L.R.Q. c. I-6) prévoit notamment le versement d'indemnités aux personnes victimes de certains actes criminels enumérés à la loi. Outre la nécessité de la réviser dans son ensemble, des mesures ponctuelles d'amélioration sont considérées plus immédiatement[IV].

Les modifications prévues visent à hausser le montant des frais funéraires et à offrir une aide psychologique aux proches des victimes, selon des conditions à être prévues par règlement.

Le Ministère est satisfait de sa progression en 2005-2006 vers l'atteinte de son objectif de réviser le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels d'ici le 31 mars 2007.

IV. Le projet de loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et d'autres dispositions législatives (PL 15) a été présenté le 9 mai 2006.

AXE 2

L'ADAPTATION DES SERVICES ET DE LA FAÇON DE LES OFFRIR

Objectif 2.1 Examiner la possibilité de réorganisation territoriale des services judiciaires

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 décembre 2005, établir des orientations	Orientations établies	Objectif non atteint

Résultat commenté

Le document de réflexion déposé au printemps 2005 est présentement à l'étude par les autorités ministérielles.

Objectif 2.2 Analyser l'organisation de la justice dans le monde municipal

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 décembre 2005, établir des orientations	Orientations établies	Objectif non atteint

Résultat commenté

Le document de réflexion déposé au printemps 2005 est présentement à l'étude par les autorités ministérielles.

Objectif 2.3 — Assurer la présence d'un personnel mobilisé et compétent pour répondre aux besoins de l'organisation, du gouvernement et des citoyens

Cible	Indicateurs	Résultats 2005-2006
D'ici le 31 mars 2006, avoir structuré les pratiques de planification de la main-d'œuvre	Dépôt en juin 2005 de la prévision des départs	Plan de main-d'œuvre 2005-2008 déposé en novembre 2005
	Dépôt en mars 2006 d'un plan de main-d'œuvre	Échéance reportée en juillet 2006 par le SCT

Résultats commentés

Devant l'ampleur des départs anticipés à la retraite au cours des prochaines années, le Ministère procède annuellement à une opération de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre conformément au *Plan de modernisation de l'État*.

Dans le cadre de cette opération, le Ministère a préparé un plan de main-d'œuvre pour les années 2005-2008. Ce plan de main-d'œuvre, prescrit par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), a été remis en novembre 2005 à la suite d'un report d'échéance de la part du SCT. En ce qui a trait au plan de main-d'œuvre pour les années 2006 à 2009, dont le dépôt était prévu pour le 31 mars 2006, il est présentement en cours d'élaboration et devrait être terminé d'ici juillet 2006, à la suite d'un report d'échéance de la part du SCT.

Enfin, soulignons que les directions générales ont obtenu des services d'accompagnement en vue de développer davantage l'analyse des impacts des départs prévisibles à la retraite et de mettre en place des stratégies de transfert de connaissances.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2006, avoir évalué 50 % du personnel sur la base de résultats atteints	% du personnel évalué	19,3 %

Résultat commenté

Le Ministère n'a pas atteint la cible qu'il s'était fixée pour 2005-2006 et entend poursuivre ses efforts de sensibilisation des gestionnaires à l'égard de la politique ministérielle d'appréciation des contributions. En outre, tous les nouveaux gestionnaires sont sensibilisés, à l'intérieur des activités d'accueil, à l'importance de la politique et reçoivent, sur demande, de la formation de la part des conseillers en développement.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
Investir 1,5 % de la masse salariale dans le développement de compétences du personnel	% de la masse salariale en développement	1,7 %

Résultat commenté

Le Ministère a dépassé la cible ministérielle ainsi que l'objectif de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1) qui prévoit un minimum de 1 % de la masse salariale consacrée au développement. Au total, c'est une somme de 2,8 M$ qui a été investie dans le développement des compétences, ce qui représente 11 133 jours de formation.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2006, améliorer le taux moyen de mobilisation du personnel	% de mobilisation	Objectif non atteint

Résultat commenté

Le taux moyen de mobilisation du personnel est calculé à partir des résultats d'un sondage réalisé auprès du personnel du Ministère, en collaboration avec leurs représentants syndicaux. Compte tenu du contexte particulier de l'exercice 2005-2006, au regard de la période des négociations et de la suspension des travaux et de l'entente ministérielle de partenariat sur l'organisation du travail, le Ministère n'a pas pu procéder à la consultation habituelle sur les facteurs de mobilisation.

Objectif 2.4 Développer les services en ligne en conformité avec les orientations gouvernementales

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 30 juin 2005, définir l'architecture informationnelle et technologique des services à intégrer dans le portail du domaine justice	Dépôt de l'architecture	Architecture déposée le 22 juin 2005

Résultat commenté

À partir d'un inventaire des services en ligne existant au Ministère et d'une analyse des demandes reçues au service de renseignements, une architecture a été élaborée sur le modèle d'un portail de type « aiguilleur », dans le but de faciliter aux citoyens l'accès au réseau de la justice.

L'architecture de l'information et des services a été approuvée par les partenaires. Ces travaux ont servi d'intrants au développement du nouveau portail Justice.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 décembre 2005, développer et mettre en ligne le portail du domaine justice	Mise en ligne du portail	Portail mis en ligne le 20 décembre 2005

Résultat commenté

Un nouveau portail Justice a vu le jour en décembre 2005, s'inscrivant ainsi dans le développement de services en ligne en conformité avec les orientations gouvernementales. L'information et les services y sont regroupés par thématiques proches des citoyens, permettant ainsi à tous les intervenants de repérer plus facilement l'information recherchée.

Le nouveau site Internet du ministère de la Justice devient le site gouvernemental de référence pour toutes les informations se rapportant à l'administration judiciaire au Québec. La page d'accueil propose dorénavant aux internautes des passerelles leur permettant d'accéder à certaines informations dans une douzaine de sites d'organismes publics liés à l'administration de la justice au Québec.

Ces sites composent ce que nous appelons désormais le « réseau » de la justice. Ce réseau comprend, entre autres, les unités faisant partie du Ministère : le Bureau des infractions et amendes, le Directeur de l'état civil, le Registre des droits personnels et réels mobiliers, le Registre des lobbyistes, le Service de gestion de clés publiques et de certificats.

Les organismes sous la responsabilité du ministre font également partie de ce réseau; il s'agit du Conseil de la justice administrative, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission des services juridiques, du Fonds d'aide aux recours collectifs, de l'Office de la protection du consommateur, de l'Office des professions du Québec, de la Société québécoise d'information juridique et du Tribunal administratif du Québec. En outre, on peut, par l'intermédiaire de ce portail, accéder aux contenus des sites Web des tribunaux judiciaires du Québec.

Au cours de l'année 2005-2006, le site Internet du Ministère a été visité à près de 892 000 reprises.

Cible	Indicateurs	Résultats 2005-2006
D'ici le 31 mars 2006, accroître l'offre de services en ligne	% d'accroissement des formulaires en ligne	43,2 %
	% d'accroissement des formulaires dynamiques	114,7 %

Résultats commentés

L'offre de services en ligne a été améliorée par rapport à la situation au 31 mars 2005. Le nombre de formulaires en ligne est ainsi passé de 74 à 106. De ce nombre, 73 sont maintenant en format dynamique, c'est-à-dire qu'ils peuvent être remplis à l'écran et qu'ils comportent des fonctions d'aide à l'utilisateur.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2007, faire évoluer, en partenariat, le modèle d'affaires pour le domaine d'intérêt justice et sécurité	Dépôt de l'architecture du modèle d'affaires	Progression satisfaisante

Résultat commenté

Au cours de l'exercice, le manuel d'organisation du projet a été élaboré. De plus, le ministère de la Justice a fait réaliser une étude, afin notamment de mesurer la perception des citoyens à l'égard de l'offre de services en matière de justice.

Quant au domaine d'affaires Justice-Sécurité, l'identification de l'offre de services actuelle des deux ministères (ministère de la Justice et ministère de la Sécurité publique) est presque complétée. Elle permettra ultérieurement une meilleure cohérence gouvernementale dans la réalisation de ces deux missions stratégiques.

Dans l'ensemble, l'objectif de développer les services en ligne en conformité avec les orientations gouvernementales est atteint.

AXE 3

3.3 LE SOUTIEN DE LA CRÉDIBILITÉ DU SYSTÈME JUDICIAIRE

Objectif 3.1 Dépôt d'un projet de loi créant le poste de directeur des poursuites criminelles et pénales

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 30 juin 2005, déposer un projet de loi	Dépôt du projet de loi	Projet de loi déposé le 11 mai 2005

Résultat commenté

Afin d'améliorer la perception des citoyens à l'égard du système judiciaire, d'accroître leur confiance envers lui et de faire face à son déficit de crédibilité réel ou apparent, le Ministère se proposait de déposer un projet de loi créant le poste de directeur des poursuites publiques au plus tard le 30 juin 2005.

Le 11 mai 2005, le projet de loi N° 109, intitulé Loi sur le Directeur des poursuites publiques, a été déposé à l'Assemblée nationale. Cette loi a été adoptée par l'Assemblée nationale le 1er décembre 2005, sous le titre Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.Q. 2005, c. 34) et a été sanctionnée le 6 décembre 2005.

Cette loi institue la charge de Directeur des poursuites criminelles et pénales et lui confie la responsabilité de diriger, pour l'État, les poursuites criminelles et pénales au Québec. D'autre part, la loi consacre la responsabilité du ministre de la Justice de définir la politique d'intérêt public en matière d'affaires criminelles et pénales.

Objectif 3.2 Mettre en place des mesures pour mieux informer les citoyens en matière criminelle

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 30 juin 2005, mettre en place un service de porte-parole	Mise en place du service	Service mis en place

Résultat commenté

Le Ministère a créé au printemps 2005 un poste de porte-parole du Ministère auprès des médias en ce qui a trait aux questions de droit, tant criminel, pénal, civil, administratif que constitutionnel.

Dans cette perspective, le porte-parole doit établir les liens nécessaires auprès des autorités du Ministère afin d'assurer l'émission appropriée de l'information au regard des problématiques et des enjeux afférents à l'administration de la justice. Il répond aux médias et participe à des émissions d'affaires publiques ou à des points de presse lorsque la situation l'exige.

La titulaire du poste s'est vu confier une partie de la coordination ministérielle relative aux communications avec les médias. Cette façon de faire permet d'assurer le suivi adéquat des demandes des médias ainsi qu'une diffusion cohérente des informations. La porte-parole a également développé des pratiques ministérielles en regard des relations avec les médias. Elle assume un rôle-conseil auprès des différentes directions générales du Ministère relativement aux actions envisagées en matière de communications externes.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2007, concevoir et réaliser une campagne de communication pour les jeunes de 12 à 17 ans sur le fonctionnement du système de justice pénale pour les adolescents	% de réalisation de la campagne	40,7 % des représentations prévues ont été réalisées

Résultat commenté

La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) (L.Q. 2002, c.1) est entrée en vigueur le 1er avril 2003 et remplace la Loi sur les jeunes contrevenants. La LSJPA adopte une nouvelle approche de la justice pour les adolescents, tant par ses principes directeurs que par les nouveautés qu'elle introduit, comme les mesures extrajudiciaires appliquées par les policiers, les nouvelles peines ainsi que les dispositions particulières concernant les victimes.

Résultat commenté (suite)

Afin de sensibiliser les adolescents au système de justice pénale pour les adolescents et afin de les informer, le ministère de la Justice a réalisé une pièce de théâtre multimédia et interactive. Cette pièce de théâtre, qui a été présentée à des jeunes de 1re et 2e secondaire, s'intitule : *Loi, le jeu où tu n'as qu'une seule vie*. Elle fait connaître les dispositions de la LSJPA et les conséquences auxquelles s'expose un adolescent. C'est aussi l'occasion d'aborder certains mythes qui persistent chez les jeunes, concernant entre autres le taxage, la possession de drogue et le processus criminel. Au total, 130 représentations sont prévues d'ici le 31 mars 2007, soit 100 en français et 30 en anglais[13].

Un CD-Rom ibrid[MD] a été élaboré en complément à la pièce de théâtre. Il propose un contenu ludo-éducatif. Il contient un jeu vidéo 2D également intitulé : *Loi, le jeu où tu n'as qu'une seule vie*. Advenant des modifications à la loi, le contenu du CD-Rom en sera immédiatement actualisé, et ce, grâce aux fonctionnalités ibrid[MD]. Il s'agit d'un bel exemple de développement durable[14].

Au cours de 2005-2006, 50 représentations en français ont été données auprès de 13 989 jeunes dans 30 écoles secondaires de 7 régions du Québec. La diversité ethnique caractérise les écoles visitées dans les régions de Montréal et de Québec. Quelques classes de jeunes en difficulté de comportement, en difficulté langagière ou en cheminement particulier ont également assisté aux représentations théâtrales et ont reçu le CD-Rom.

Un sondage a été effectué entre le 21 octobre 2005 et le 10 février 2006 auprès d'un échantillon de 2 281 jeunes ayant assisté à la pièce de théâtre et ayant reçu le CD-Rom. Il a révélé un taux d'appréciation très élevé. En effet, 93 % des répondants ont admis avoir beaucoup ou assez aimé le CD-Rom de sensibilisation, alors que 96 % ont beaucoup ou très aimé la pièce de théâtre.

À la fin de mars 2006, 3 représentations en anglais ont eu lieu dans la région de Montréal auprès de 603 élèves. Ces représentations ont été évaluées favorablement par sondage avant d'en recommander le déploiement. Le CD-Rom a également été traduit et jouit des mêmes fonctionnalités ibrid[MD].

La campagne de communication se poursuivra au cours de la prochaine année.

Cible	Indicateur	Résultat 2005-2006
D'ici le 31 mars 2007, réaliser une campagne de communication sur la nature des services professionnels des centres d'aide aux victimes d'actes criminels envers les victimes, leurs proches et les témoins	% de réalisation de la campagne	100 % des activités prévues ont été réalisées

Résultat commenté

Le 4 octobre 2005, le ministre de la Justice a officiellement lancé la campagne de communication concernant les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le message met l'accent sur le réseau des CAVAC : « Victime d'un crime ? Faites le 1 866 LE CAVAC. Vous n'êtes pas seul. »

La campagne a conjugué les placements médias et les relations publiques conduites par le ministre de la Justice. Elle est également en lien étroit avec le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*.

13. Le 27 mai 2006, le ministère de la Justice a été finaliste dans la catégorie multimédia - secteur culturel et éducatif, lors de l'édition 2006 du concours OCTAS, organisé par la Fédération de l'informatique du Québec, pour son projet de théâtre.
14. Le 12 juin 2006, pour son projet de cédérom, le ministère de la Justice a été lauréat - dans la catégorie multimédia - de l'édition 2006 du concours Prix Zénith, qui reconnaît l'excellence dans les communications gouvernementales.

Résultat commenté (suite)

Cette campagne rejoint l'objectif du Ministère d'accroître la notoriété du réseau des CAVAC auprès des groupes cibles les plus susceptibles d'être affectés par la criminalité, notamment les femmes, les jeunes du secondaire et les personnes âgées. De manière plus spécifique, cette campagne vise à :

- faire connaître la présence et la nature des activités des CAVAC dans toutes les régions du Québec;
- faire en sorte que les victimes, leurs proches, les témoins et les intervenants de première ligne sollicitent l'aide du CAVAC de leur région;
- sensibiliser le public à la détresse qu'éprouvent les victimes d'actes criminels et à l'existence d'une ressource spécialisée pour leur venir en aide.

Les résultats d'un sondage effectué auprès d'un échantillon de 1 000 répondants représentatifs de la population québécoise a révélé qu'au terme d'une première année de campagne, la notoriété des CAVAC a fait un bond intéressant. Ainsi, alors que le niveau de connaissance à l'égard des CAVAC était de 59,3 % avant la campagne de communication, il se situait à 66,7 % après la campagne.

Conscient que l'information est un élément clé dans l'amélioration de la confiance du public à l'égard du système de justice, le Ministère est satisfait des progrès réalisés en cette matière au cours de l'exercice 2005-2006. Il entend d'ailleurs poursuivre ses efforts au cours des prochaines années.

Section 4

LES RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Section 4

LES RÉSULTATS 2005-2006 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Section 4
Les résultats 2005-2006 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*

La *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère a été rendue publique en mai 2001. La Déclaration contient les objectifs généraux poursuivis en matière d'accueil, de renseignement et d'accessibilité.

La *Déclaration de services aux citoyens* contient également des engagements spécifiques quant à certains délais de traitement des demandes et quant au processus de traitement des plaintes.

En l'absence de consultation sur le niveau de satisfaction de la clientèle ou de mesures de l'atteinte à l'égard des objectifs généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*, le Ministère n'est pas en mesure de connaître le degré d'atteinte de ces objectifs.

La section ci-dessous fait état du degré d'atteinte des objectifs spécifiques inclus dans la *Déclaration de services aux citoyens* qui ont fait l'objet d'une mesure.

Objectif | Vous accueillir avec toute l'attention méritée

Cible	Indicateur	Résultats		
		2005-2006	2004-2005	2003-2004
Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située	% de palais et de points de service répondant aux normes de signalisation	96,6 %	87,7 %	70,2 %

Résultats commentés

Le Ministère a poursuivi l'amélioration de la signalisation dans les palais de justice et les points de service. Ainsi, à la fin de l'année financière, c'est 96,6 % des palais et des points de service qui répondent aux normes de signalisation.

Par ailleurs, soulignons qu'en date du 31 mars 2006, 82,7 % du personnel attitré à l'accueil avaient reçu une formation sur la courtoisie avec la clientèle.

Objectif Vous renseigner adéquatement

Cibles		Indicateurs	Résultats		
			2005-2006	2004-2005	2003-2004
Demandes de renseignements - Services de justice					
Téléphone[1]	n. d.[1]	Nombre moyen de secondes d'attente avant la prise d'appel	90,5 %	n. d.	n. d.
Courriel[2]	n. d.[1]	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	n. d.	n. d.	n. d.
Courrier	Délai maximal de 30 jours	% de réponses à l'intérieur de la cible	100 %	100 %	98,7 %
Demandes de renseignements - Directeur de l'état civil[3]					
Téléphone	Délai maximal de 90 secondes pour prendre un appel	Nombre moyen de secondes d'attente avant la prise d'appel	209	124	125
Courriel	Délai de réponse maximal de 10 jours	% de courriels répondus à l'intérieur de la cible	96,5 % (27 469 reçus)	100 % (21 490 reçus)	100 % (20 497 reçus)

1. Le centre de communications avec la clientèle, nouvellement mis en place, n'a pas établi de cibles de performance pour l'année 2005-2006 mais compte le faire au cours de 2006-2007.
2. Les délais de réponse aux courriels n'ont pas été colligés en 2005-2006 mais le seront à compter du 1er avril 2006.
3. Les objectifs du Directeur de l'état civil ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus à la Déclaration de services aux citoyens du Ministère adoptée en 2001.

Résultats commentés

Le Ministère offre à sa clientèle plusieurs moyens de le joindre pour obtenir de l'information sur les différents services offerts : par courrier, par courriel, en personne et par téléphone. Pour les services téléphoniques en matière de justice, le Ministère rend accessible, depuis février 2006, un service téléphonique à guichet unique par l'entremise du centre de communications avec la clientèle (CCC). Les citoyens peuvent ainsi formuler leurs demandes de renseignements généraux en matière de justice et aussi en lien avec les petites créances, le mariage et l'union civile, le dépôt volontaire, les services financiers et l'immatriculation des entreprises, en composant un numéro sans frais.

Le Directeur de l'état civil (DÉC), quant à lui, offre des services de renseignements téléphoniques par l'entremise du bureau de Québec et de celui de Montréal. Les citoyens des autres régions peuvent également composer un numéro sans frais.

En matière de services de justice, les préposés du nouveau centre de communications avec la clientèle ont répondu à 14 761 appels et traité 13 230 demandes de renseignements durant la période du 17 février 2006 au 31 mars 2006.

La durée moyenne des appels a été de 2 minutes 32 secondes et le délai moyen d'attente a été de 1 minute 18 secondes. Soulignons que 1 523 appels (10,3 %) ont été abandonnés par les demandeurs.

En ce qui a trait aux demandes de renseignements par courriel, les préposés du centre de communications avec la clientèle ont traité 485 demandes durant la période du 12 février 2006 au 31 mars 2006.

Pour ce qui est du Directeur de l'état civil (DÉC), dans l'ensemble, l'objectif n'est pas atteint. Le DÉC a reçu, en 2005-2006, 1 346 705 appels, soit 78,0 % de plus que l'année dernière. Durant l'année de référence, 756 754 appels avaient été répondus. Jusqu'en janvier 2006, la performance a été acceptable (57,6 % d'appel répondus). Cependant, les trois derniers mois ont été plus difficiles, le nombre moyen d'appels reçus ayant crû de 57 000 par mois à 277 000. Désireux de connaître l'état de leur demande de certificat ou de copie d'acte, les citoyens ont été plus nombreux à appeler en raison des délais de délivrance plus longs au cours de cette période.

Des travaux sont en cours pour revoir le service téléphonique. Par ailleurs, si les délais d'inscription et de délivrance sont réduits, le volume d'appels devrait aussi diminuer, ce qui devrait se traduire par un plus grand taux de réponse et un temps d'attente moins long. Par contre, les renseignements demandés par courriel ont obtenu une réponse à l'intérieur de 10 jours dans la majorité des cas.

Dans l'ensemble, le Ministère est satisfait des efforts investis au cours de l'année en vue d'améliorer l'information transmise aux citoyens mais demeure conscient des efforts qui restent à faire au niveau de l'état civil. En plus d'avoir mis en place un nouveau processus de traitement des demandes de renseignements, le Ministère a poursuivi la formation de son personnel de première ligne afin de clarifier les notions d'information et d'information juridique pouvant être transmise aux citoyens. Au 31 mars 2006, 97,0% du personnel visé avait reçu la formation à ce sujet. De même, en ce qui a trait à la clarté dans la rédaction des lois et règlements, 58 juristes spécialistes ont poursuivi un programme de formation en légistique.

Finalement, la mise en ligne du nouveau portail Justice, dont il a été question dans la section portant sur la reddition de comptes en lien avec le *Plan stratégique 2005-2007*, traduit aussi concrètement les efforts investis par le Ministère afin de renseigner adéquatement les citoyens.

Objectif Offrir des services qui rendent justice aux jurés

Cible		Indicateur	Résultats		
			2005-2006	2004-2005	2003-2004
Indemnités et allocations	100 % des indemnités et des allocations auxquelles les jurés ont droit sont versées chaque semaine	% des jurés payés dans la semaine	90,7 %	93,8 %	93,7 %

Résultats commentés

Le pourcentage des jurés payés dans la semaine a légèrement diminué par rapport à l'an dernier. Soulignons que dans plusieurs cas, les jurés ont demandé ou accepté d'être payés plus tard soit parce qu'ils étaient séquestrés ou afin de jumeler deux semaines de paiement.

Le Ministère considère avoir atteint la cible. De plus, soulignons que les résultats passent à 99,1% si nous ajoutons 5 jours au délai visé.

Objectif Offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'actes criminels

Cibles		Indicateurs	Résultats		
			2005-2006	2004-2005	2003-2004
Formulaire sur les conséquences du crime	100 % des formulaires sont transmis aux victimes à l'intérieur des 10 jours de la comparution de l'accusé	% de formulaires transmis dans les 10 jours de la comparution	89,8 %	97,4 %	97,1 %
Salle d'audience	Doter 100 % des palais d'une salle d'attente à l'intention des victimes	% de palais ayant une salle d'attente	100 %	98,0 %	98,0 %
Témoignages des enfants	100 % des enfants peuvent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requièrent ou lorsque le juge y consent	% de demandes répondues favorablement	100 %	100 %	100 %

Résultats commentés

On constate une baisse du pourcentage de formulaires transmis aux victimes dans les 10 jours de la comparution de l'accusé. Cette baisse est notamment reliée à des circonstances ponctuelles survenues au palais de justice de Montréal. Il s'agit notamment de quelques opérations policières de relative envergure. D'autre part, le poids relatif de la Métropole a un fort effet d'entrainement sur la performance générale indiquée.

Tenant compte des résultats de chacune des cibles, le Ministère est satisfait des efforts investis en vue d'atteindre son objectif d'offrir des services qui rendent justice aux personnes victimes d'actes criminels.

Objectif Vous offrir des services diligents

Cibles		Indicateurs	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Services de justice					
Mariage civil	100 % des entrevues réalisées dans un délai maximum de 15 jours	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	95,2 %	95,7 %	96,8 %
Petites créances	100 % des entrevues réalisées dans un délai maximum de 15 jours	% d'entrevues offertes dans les 15 jours	79,4 %	89,6 %	90,2 %
Directeur de l'état civil[1]					
Demandes d'inscription au registre de l'état civil					
Décès	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 5 jours	% de demandes répondues dans les 5 jours	67,6 %	92,0 %	74,0 %
Mariage	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 15 jours	% de demandes répondues dans les 15 jours	99,3 %	92,3 %	98,0 %
Union civile	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 15 jours	% de demandes répondues dans les 15 jours	100 %	100 %	S. O.
Naissance	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 20 jours	% de demandes répondues dans les 20 jours	99,8 %	99,0 %	99,8 %
Demandes de délivrance d'un certificat					
Décès	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	42,9 %	91,4 %	96,6 %
Mariage	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	40,7 %	88,0 %	96,4 %
Union civile	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	n. d.	n. d.	n. d.
Naissance	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 12 jours	% de demandes répondues dans les 12 jours	49,8 %	92,5 %	98,2 %
Demandes urgentes					
	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 3 jours	% de demandes répondues dans les 3 jours	78,3 %	97,4 %	98,6 %
Requêtes de changement de nom ou de mention de sexe					
	100 % des demandes répondues dans un délai maximum de 120 jours	% de demandes répondues dans les 120 jours	66,5 %	67,5 %[2]	n. d.

1. Les objectifs du Directeur de l'état civil ont été intégrés dans cette section même s'ils n'étaient pas inclus à la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère adoptée en 2001.
2. Les données ont été modifiées afin de les rendre comparables à celles de 2005-2006.

Résultats commentés

En ce qui concerne l'objectif lié au mariage civil, le Ministère considère avoir atteint la cible. En ce qui a trait aux petites créances, on constate un écart par rapport aux deux dernières années. Cet écart de performance s'explique par les difficultés rencontrées sur le plan de la disponibilité d'employés, soit pour cause de maladie ou de départ, le tout combiné aux délais occasionnés par le recrutement de nouveau personnel.

Pour ce qui est de l'état civil, globalement, les résultats obtenus à l'inscription permettent d'affirmer que l'objectif est atteint à l'exception des demandes concernant les décès. Cependant, à la délivrance des certificats, l'objectif n'est pas atteint.

La cible de 12 jours relative aux demandes de délivrance d'un certificat s'applique à des demandes qui ont un processus de traitement différencié selon qu'il s'agit d'une demande reliée à un acte qui a été inscrit au registre de l'État civil depuis le 1er janvier 1994 et certifié authentique ou à une demande reliée à un acte fait avant la création du Directeur de l'état civil (1er janvier 1994) et qui nécessite d'être authentifié. Ces deux processus ont un délai de traitement différent car dans le deuxième cas, en plus de la délivrance sécuritaire d'un certificat, il faut également procéder à une vérification des documents originaux, authentifier l'acte et l'inscrire au registre. La cible étant une moyenne des deux processus, il en résulte une impossibilité de respecter une délivrance totale à l'intérieur de 12 jours.

De plus, l'année 2005-2006 a été le point culminant dans la mise en place des améliorations sécuritaires afin de ne délivrer qu'aux personnes mentionnées à l'acte ou qui justifient leur intérêt. Les délais ont donc reflété cet état de fait. Ainsi, bien que 49,8 % des certificats de naissance aient été délivrés en 12 jours et moins, le délai moyen de délivrance de l'ensemble des certificats de naissance a été de 14 jours. Il en est de même pour les autres types de certificats.

Présentement, des efforts sont consentis afin de réduire l'inventaire des demandes et ainsi diminuer les délais de traitement. Plusieurs autres projets sont en cours en vue d'améliorer le service à la clientèle, dont l'implantation du projet d'amélioration des processus.

Objectif Mettre les nouvelles technologies à votre service

Cible	Indicateur	Résultats 2005-2006	Résultats 2004-2005	Résultats 2003-2004
Bureau des infractions et amendes (BIA) Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service.	Maintien d'un service téléphonique sans frais	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau	Disponible aux heures normales de bureau

Résultats commentés

Les citoyens ont eu accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais leur permettant de parler à un agent du BIA, selon l'horaire affiché dans les différents points de service.

Objectif Mettre les nouvelles technologies à votre service

Cibles		Indicateurs	Résultats		
			2005-2006	2004-2005	2003-2004
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)					
Certification des documents	100 % des documents certifiés au jour le jour	% des documents certifiés le jour même	85,6 %	94,4 %	94,2 %
Modes d'accès des services	Rendre accessibles les services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par le site Internet ou par transfert sécurisé	Maintien de la disponibilité des modes d'accès	100 %	100 %	100 %
Accessibilité électronique du registre	Rendre le registre accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h 30 et 21 h en semaine, et entre 8 h 30 et 17 h le samedi	Accessibilité électronique selon l'horaire	98,8 %	99,6 %	99,4 %
Dépôt électronique des réquisitions	Permettre le dépôt électronique de réquisitions d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	99,9 %	100 %	100 %

Résultats commentés

Globalement, les résultats obtenus pour les cibles permettent d'affirmer que les nouvelles technologies on été mises au service des clients du RDPRM, et ce, conformément à leurs attentes.

La baisse de performance en 2005-2006 en ce qui a trait au pourcentage de droits publiés dans un délai inférieur ou égal à 24 heures après la présentation de la réquisition est attribuable à différents événements ponctuels survenus au cours de cet exercice financier :

- problèmes de performance pendant une période de 5 mois après l'implantation de l'infrastructure microtisée;
- problèmes de traitement reliés à la présentation de réquisitions d'inscription de plusieurs milliers de pages pendant plusieurs jours consécutifs;
- débrayages survenus lors des négociations dans le secteur public, et ce, pendant 3 demi-journées.

Un plan d'action est en cours de réalisation afin d'améliorer la situation et d'optimiser le processus de certification des documents.

Objectif Traiter vos plaintes avec diligence

Cibles	Indicateurs	Résultats		
		2005-2006	2004-2005	2003-2004
100 % des plaintes ont un retour d'appel dans les deux jours ouvrables	% de retours d'appel dans les deux jours ouvrables	100 %	100 %	100 %
100 % des plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	% des réponses ou avis de report dans les 30 jours ouvrables	94,7 %	100 %	90,6 %

Résultats commentés

Au total, le Ministère a reçu et traité 56 plaintes au cours de l'année 2005-2006.

Tenant compte des résultats de ces deux cibles, le Ministère considère avoir atteint son objectif de traiter les plaintes avec diligence.

Section 5

LES RÉSULTATS RELATIFS AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES EN VIGUEUR

Section 5

LES RÉSULTATS RELATIFS AUX EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES EN VIGUEUR

Section 5
Les résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur

L'ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2005-2006, le Ministère a reçu 74 demandes d'accès à des documents. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c A-2.1) (Loi sur l'accès). La figure suivante illustre l'évolution de la demande de ce service au cours des derniers exercices.

Durant l'exercice 2005-2006, 72 dossiers d'accès ont fait l'objet d'une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi sur l'accès. Les deux autres demandes recevront une réponse au cours du premier mois du prochain exercice. Le tableau suivant indique le bilan annuel résultant du traitement des demandes.

Figure 3

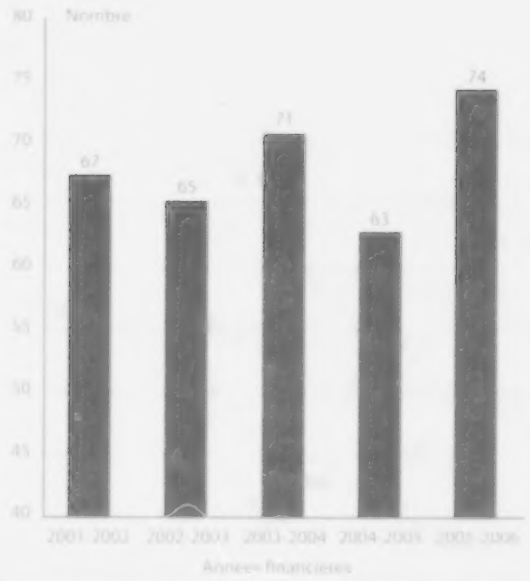


Tableau VII
Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information

	Dossiers ayant fait l'objet d'une réponse	% des dossiers
Transmission intégrale des documents	27	37,5
Transmission partielle des documents	10	13,9
Refus de transmettre des documents	11	15,3
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47 de la Loi sur l'accès)	5	6,9
Documents inexistants	15	20,8
Autres (traitement suspendu, désistement, droit de consultation)	4	5,6
Total	**72**	**100**

Le délai moyen de traitement des dossiers s'est établi à 12,1 jours en 2005-2006, comparativement à 13,8 jours en 2004-2005 et à 15,6 jours en 2003-2004. Durant l'exercice 2005-2006, toutes les demandes ont été traitées dans les 30 jours de calendrier. Il s'agit du délai maximum prévu par la Loi sur l'accès. Soulignons que cette loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours. La loi prévoit également que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours. Précisons que 76,3 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours.

Les demandes traitées proviennent principalement des particuliers (47,2 %), des journalistes (21,6 %) et des avocats (18,9 %). Par ailleurs, 98,7 % des demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs tandis que les autres demandes (1,3 %) concernaient l'accès à des renseignements personnels.

En outre, six dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information. Parmi ceux-ci, trois ont fait l'objet d'un désistement avant audition et les trois autres sont en attente d'une date d'audition.

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2005-2006, diverses activités relatives à la protection des renseignements personnels ont été réalisées. Mentionnons :

- l'examen de la conformité de deux projets de sondage, à la lumière des règles ministérielles de procédure sur les sondages réalisés par le Ministère ou l'un de ses contractants;
- l'inscription, au rapport annuel de gestion du Ministère, des ententes administratives sur la communication de renseignements nominatifs sans le consentement de la personne touchée. L'article 67 de la Loi sur l'accès prévoit qu'un organisme public peut, sans le consentement de la personne visée, communiquer un renseignement nominatif à toute personne ou organisme, si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec. Ces ententes et ces échanges de communication sont présentés à l'annexe 2.

Les activités de sensibilisation

Le Ministère assure le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. Durant l'exercice 2005-2006, elle s'est réunie à quatre reprises pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

L'APPLICATION DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française. La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par le conseil de direction du Ministère et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, on doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements en s'assurant de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et en faisant usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

5.4 LE SUIVI DES OBJECTIFS DES PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ OU DU PLAN D'EMBAUCHE POUR CERTAINS GROUPES CIBLES

5.4.1 Embauche et représentation des membres des communautés culturelles (C.C.), autochtones (Aut.), anglophones (Angl.) et personnes handicapées (Pers. hand.)

Tableau VIII
Taux d'embauche des membres de groupes cibles

Statut d'emploi	2005-2006 Embauche des membres de groupes cibles							2004-2005[1] Embauche des membres de groupes cibles						
	Embauche totale au Ministère	C.C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[2]	Embauche totale au Ministère	C.C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[2]
Régulier	30	3	2	–	–	5	16,7 %	40	4	2	–	–	6	15,0 %
Occasionnel	428	68	4	3	16	91	21,3 %	405	36	6	1	3	46	11,4 %
Stagiaire	53	7	–	–	–	7	13,2 %	42	–	1	–	–	1	2,4 %
Étudiant d'été	84	19	6	–	–	25	29,8 %	101	33	4	1	–	38	37,6 %
Total	595	97	12	3	16	128	21,5 %	588	73	13	2	3	91	15,4 %
Taux d'embauche par groupe cible[3]		16,3 %	2,0 %	0,5 %	2,7 %	21,5 %			12,4 %	2,2 %	0,3 %	0,5 %	15,4 %	

1. Les résultats de 2004-2005 ont été modifiés pour être comparables à ceux de 2005-2006. Ils tiennent ainsi compte de l'ajout des personnes handicapées au nombre des groupes cibles à partir du 1er avril 2005.
2. Représentation par rapport au nombre total d'embauches dans le statut d'emploi.
3. Représentation par rapport au nombre total d'embauches au Ministère.

Résultats commentés

Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées doivent représenter 25 % de l'embauche du nouveau personnel afin que le Ministère atteigne la cible gouvernementale à cet égard. Pour l'ensemble des statuts d'emploi, le résultat est de 21,5 % pour l'exercice 2005-2006, en progression de 6,1 % par rapport à l'exercice précédent. Le taux d'embauche de cette main-d'œuvre a évolué au sein du personnel régulier, passant de 15,0 % à 16,7 %, et de 11,4 % à 21,3 % pour le personnel occasionnel. Des efforts particuliers ont été déployés pour l'embauche, au sein du personnel occasionnel, de main-d'œuvre appartenant à ces groupes cibles. Ainsi, ce nouveau personnel occasionnel constituera un bassin de main-d'œuvre intéressant pour accéder éventuellement aux emplois réguliers, puisqu'il sera déjà formé à la tâche et en mesure d'assurer une relève.

Tableau IX
Taux de représentativité des groupes cibles parmi les employés réguliers au 31 mars 2006 et au 31 mars 2005

	2006					2005				
	C.C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total	C.C.	Angl.	Aut.	Pers. hand.	Total
Nombre	53	26	8	20	107	52	25	10	19	106
Pourcentage	1,7 %	0,9 %	0,3 %	0,6 %	3,5 %	1,7 %	0,8 %	0,3 %	0,6 %	3,4 %

Par ailleurs, au sein de l'effectif régulier, la proportion des membres de communautés culturelles se situe à 1,7 % alors que la cible gouvernementale est de 9 %. Quant à la proportion des personnes handicapées, elle se situe à 0,6 % alors que la cible gouvernementale est de 2 %.

5.4.2 Représentation du personnel féminin

Tableau X
Taux d'embauche du personnel féminin, 2005-2006 et 2004-2005

	2005-2006					2004-2005				
	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total	Rég.	Occ.	Étud.	Stag.	Total
Nombre de femmes embauchées	23	343	54	37	457	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Pourcentage	76,7 %	80,1 %	64,3 %	69,8 %	76,8 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.

Résultats commentés

Pour l'exercice 2005-2006, le gouvernement n'a fixé aucune cible précise d'embauche du personnel féminin. Le taux d'embauche du personnel féminin au MJQ se situe à 76,8 % pour l'année 2005-2006.

Par ailleurs, le Ministère a maintenu l'objectif gouvernemental d'embauche de 50 % visant à pourvoir des emplois d'encadrement par du personnel féminin. Bien que cette cible n'ait pas été atteinte au cours de l'année, on constate une progression de 11,1 % par rapport à l'exercice précédent, le taux étant passé de 22,2 % à 33,3 % (trois postes d'encadrement sur neuf pourvus par des femmes par le biais de la mutation et de la promotion).

Tableau XI
Taux de représentativité des femmes parmi les employés réguliers au 31 mars 2006 et au 31 mars 2005

Catégories d'emploi	2006		2005	
	Nombre	%[1]	Nombre	%[1]
Personnel d'encadrement	75	38,7 %	73	37,4 %
Professionnel	465	48,5 %	446	47,5 %
Personnel de bureau, technicien et assimilé	1 614	86,0 %	1 633	86,2 %
Personnel ouvrier	1	33,3 %	1	33,3 %
Total	**2 155**	**71,1 %**	**2 153**	**71,0 %**

1. Pourcentage par rapport à la catégorie d'emploi (régulier)

Finalement, soulignons que le taux de représentation des femmes dans l'effectif régulier se situe à 71,1 %, soit sensiblement le même que celui du dernier exercice.

LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Au cours de l'exercice financier 2005-2006, le Ministère a distribué un montant net de 5 278 265 $ provenant des biens confisqués au cours de l'exercice financier 2004-2005, ce qui porte le total partagé depuis 1999 à 37 326 027 $. Le tableau suivant montre les bénéficiaires et les montants octroyés.

Tableau XII
Bénéficiaires et montants octroyés provenant des biens confisqués (en dollars)

Bénéficiaires	2005-2006	Depuis 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	6 940 356
Organismes communautaires	1 250 000	6 940 356
Ministre des Finances	139 133	4 784 753
Sûreté du Québec	459 512	5 143 887
Service de police de la ville de Montréal	941 040	6 396 449
Escouades régionales mixtes	843 507	4 908 222
Autres municipalités et corps policiers	315 899	2 132 830
Info-crime Québec et Info-crime inc.	79 174	79 174
Total	5 278 265	37 326 027

C'est le Bureau de lutte aux produits de la criminalité (BLPC) qui administre les biens saisis, bloqués ou confisqués. Le BLPC gère directement l'argent et a donné mandat au Centre de services partagés du Québec de gérer les immeubles, les véhicules et les autres biens saisis, bloqués ou confisqués. Le produit de vente des biens de l'exercice financier 2004-2005 s'élève à 2 131 774 $, soit 1 718 143 $ pour les immeubles, 205 940 $ pour les véhicules et 207 691 $ pour les autres biens.

Au cours de cette même période, le BLPC a déboursé 677 184 $ pour l'administration de ces biens.

5.6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

5.6.1 Gestion des produits de la criminalité

Le Procureur général a la responsabilité d'administrer les biens qui sont des produits de la criminalité ou des biens infractionnels saisis, bloqués ou confisqués en vertu de lois criminelles fédérales. Le Bureau de lutte aux produits de la criminalité (BLPC) est chargé de l'exécution de ce mandat.

En décembre 2004, le Vérificateur général du Québec a déposé à l'Assemblée nationale un rapport de vérification portant sur la gestion des produits de la criminalité. La gestion de ces biens est effectuée tant par le BLPC que par le Service de la gestion des biens issus de la criminalité du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Le Vérificateur général a formulé des recommandations visant à améliorer la gestion de ces biens.

Le 9 février 2005, le sous-ministre a comparu devant la Commission de l'administration publique à la suite de cette vérification. Il a alors déposé un plan d'action et pris trois engagements :

- établir une politique de gestion de trésorerie des montants d'argent qu'il conserve en fiducie pendant la durée des procédures à l'égard des accusés;
- améliorer les pratiques de vente des véhicules automobiles confisqués au profit du Procureur général et faire rapport à la Commission de l'administration publique à ce sujet;
- examiner la possibilité d'utiliser la sous-traitance dans l'entreprise privée pour gérer l'inventaire des biens liés à la criminalité.

En décembre 2005, le Procureur général a produit un rapport intérimaire à la Commission de l'administration publique concernant les actions posées à la suite des engagements pris et des recommandations émises.

À la suite d'un rapport préparé par une firme de comptables concernant la gestion de la trésorerie des sommes administrées par le BLPC, une entente de principe est intervenue, en mars 2006, entre la Direction générale des poursuites publiques (DGPP) et le ministère des Finances, quant à la gestion de ces sommes[11].

En novembre 2005, une entente a été signée entre le CSPQ et le CAA-Québec afin de déterminer le programme d'entretien des véhicules. Cet organisme a aussi procédé à l'élaboration des caractéristiques nécessaires à un lieu de remisage adéquat et une demande a été formulée à la Société immobilière du Québec pour trouver ce lieu. La question de la disposition des véhicules est toujours à l'étude par le CSPQ.

Les représentants de la DGPP et du CSPQ étudient les modalités d'un contrat qui confierait à un tiers la conservation des biens saisis et confisqués. La surveillance des immeubles bloqués a été confiée à une corporation de gestion d'immeubles pour une durée de 3 ans.

5.6.2 Services en ligne au Bureau des infractions et amendes (BIA)

Le 13 décembre 2005, le Vérificateur général du Québec livrait, dans le cadre du tome II de son rapport 2004-2005, ses conclusions relatives à la vérification de la prestation de services du gouvernement en ligne.

À l'endroit du BIA, le Vérificateur général du Québec formulait les recommandations suivantes :

- que les indicateurs et les cibles reliés à la prestation électronique de services soient précisés dans la planification stratégique ou dans la convention de performance;
- dans l'éventualité de la mise en œuvre de nouveaux services en ligne, que les éléments suivants soient pris en compte :
  - que la planification de chacun de ces services prévoie les éléments suivants : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, la pertinence, le coût et les bénéfices;
  - que les bénéfices pécuniaires associés aux services en ligne soient estimés adéquatement.

- en ce qui a trait aux services en ligne présentement offerts :
  - qu'une stratégie de promotion et d'évaluation des services en ligne soient élaborée et appliquée;
  - que des mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens soient mis en place et que les suites appropriées soient apportées.

En ce qui a trait aux indicateurs et aux cibles reliés à la prestation électronique de services, le BIA prendra en compte les recommandations du Vérificateur général du Québec dans le cadre de son plan d'action 2006-2007.

Quant à la mise en place de mécanismes de rétroaction de la clientèle, le BIA offre sur son site de paiement la possibilité aux citoyens de réagir aux services en laissant des commentaires à l'intention du BIA.

Annexes

Annexe 1
Les organismes relevant du ministre de la Justice

Au 31 mars 2006, huit organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel de gestion et à leurs diverses publications.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Le mandat et les services

Le CJA a principalement pour fonctions d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Il reçoit et examine toute plainte formulée contre un des membres de ce Tribunal ou de la Commission des lésions professionnelles, un commissaire de la Commission des relations du travail ou un régisseur de la Régie du logement, pour un manquement au code de déontologie applicable ou aux règles relatives aux conflits d'intérêts ou aux fonctions incompatibles.

Par ailleurs, le Conseil publie annuellement, dans la *Gazette officielle du Québec*, la liste des ministères et organismes constituant l'Administration gouvernementale et celle des organismes chargés de trancher des litiges opposant un administré à une autorité décentralisée. Le Conseil peut également faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que ce dernier lui soumet. De plus, il lui fait des recommandations quant à l'administration de la justice administrative par les organismes sur lesquels le CJA a juridiction.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le mandat et les services

Le TAQ a la compétence pour décider des recours exercés à l'encontre des décisions administratives rendues par certaines autorités de l'administration publique, tels des ministères, des régies, des commissions et des municipalités et pour fixer des indemnités en expropriation. Une section du tribunal, la section des affaires sociales, est désignée comme étant la Commission d'examen des troubles mentaux au sens du Code criminel.

Le TAQ comporte quatre sections :

1. La *Section des affaires sociales* est principalement chargée des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la protection des personnes atteintes de maladie mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rente et à certains régimes d'indemnisation.
2. La *Section des affaires immobilières* statue, en matière de fiscalité municipale, sur les contestations concernant les mentions aux rôles d'évaluation foncière ou de valeur locative ainsi que sur la détermination des indemnités en cas d'expropriation.
3. La *Section du territoire et de l'environnement* dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement.
4. La *Section des affaires économiques* se prononce sur les conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

Le mandat et les services

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique (L.R.Q., c. A-14), a le mandat de veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles. Elle a instauré 11 centres communautaires juridiques établis dans les régions et se consacre, notamment, à leur financement et à la nomination des membres de leur conseil d'administration. Elle coordonne ses activités avec celles de ces centres tout en privilégiant la concertation et la collaboration entre eux pour l'utilisation rationnelle des ressources. Elle a le pouvoir d'enquêter sur leur administration financière.

La CSJ voit à ce que les centres communautaires juridiques maintiennent des bureaux d'aide juridique dans la région qu'ils desservent et engagent les professionnels de même que les autres employés nécessaires à leur fonctionnement.

De plus, elle s'assure :

- que chaque centre respecte son mandat et agisse conformément à la Loi sur l'aide juridique;
- de la bonne gestion de l'admissibilité financière avec contribution ou gratuite;
- que le service de garde téléphonique provincial soit disponible à tout moment en matière criminelle ou pénale pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention;
- que le comité de révision mis en place reçoive les demandes de révision;
- que les honoraires des avocats de la pratique privée soient payés;
- de promouvoir la création et le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations;
- de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif (L.R.Q., c. R-21), le FARC a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs et de diffuser des renseignements au sujet de l'exercice de ceux-ci.

En effet, cette loi permet à toute personne physique, à toute corporation à but non lucratif régie par la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2) et à toute association de salariés au sens du Code du travail (L.R.Q., c. C-27), dans la mesure où les conditions prescrites sont satisfaites, d'obtenir auprès du FARC le soutien financier dont elles ont besoin. Cet apport les aide à entreprendre un recours collectif (art. 999 et suivants du Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25)) et à poursuivre au civil, tant en première instance qu'en appel, pour le compte de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier le regroupement dans une même cause.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique (L.R.Q., c. S-20), SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique, en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

De plus, SOQUIJ agit à titre de diffuseur officiel des banques de données appartenant au Ministère.

SOQUIJ reçoit et traite les jugements des tribunaux judiciaires et administratifs québécois. Ses produits, à haute valeur ajoutée, sont diffusés et commercialisés auprès de la communauté juridique, du monde des affaires et du travail sur des supports papier (publications) et électroniques (Internet). Ces produits sont :

- la documentation juridique en ligne www.azimut.soquij.qc.ca;
- les recueils, bulletins et annuaires de jurisprudence;
- la législation et les textes annotés;
- les textes intégraux de jugements;
- un service de formation et d'aide à l'utilisation;
- un service-conseil et un partenariat en édition juridique.

La plupart des titres sont offerts sous la forme d'un abonnement annuel. Le détail des produits et services se trouve à l'adresse suivante : www.soquij.qc.ca.

De plus, SOQUIJ, en collaboration avec le Ministère, met gratuitement à la disposition du grand public les décisions des tribunaux du Québec sur le site www.jugements.qc.ca.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

Le mandat et les services

L'OPQ, créé par le Code des professions (L.R.Q., c. C-26), est un organisme autonome et extrabudgétaire relevant du ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Principalement chargé de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public, il conseille également le gouvernement sur la législation professionnelle. Il le conseille entre autres sur l'opportunité de créer ou de maintenir des ordres professionnels qui :

- appliquent en première ligne des mécanismes de protection du public;
- s'assurent de la compétence de leurs membres;
- établissent et mettent en œuvre des mécanismes d'inspection professionnelle, d'enquête et de discipline;
- réglementent les divers aspects de la profession ayant un effet direct ou indirect sur la protection du public.

Il existe actuellement 45 ordres professionnels, regroupant plus de 300 000 membres.

Enfin, l'OPQ veille à ce que les règles, les institutions et les mécanismes du système professionnel soient à jour, c'est-à-dire adaptés à la réalité des besoins du public, des professionnels et de la société québécoise en général.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

Le mandat et les services

La CDPDJ assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12). Elle veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics (L.R.Q., c. H-2.01). Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1) et dans la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, c.1).

Les services directs que la CDPDJ offre à la population, partout au Québec, incluent des services d'accueil, de médiation, d'enquête et de représentation judiciaire, d'information, de coopération et d'éducation aux droits, de communication ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité.

Elle prépare également des mémoires, des avis, des analyses et des recommandations à l'Assemblée nationale, au gouvernement et à tout intervenant concerné par les droits et libertés ou par les droits de la jeunesse.

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

Le mandat et les services

L'OPC a pour mission de protéger les droits des consommateurs québécois et de défendre leurs intérêts. Pour ce faire, il les éduque, les informe et applique les lois sous sa responsabilité. Il contribue au développement du climat de confiance nécessaire à la prospérité de la société québécoise en favorisant des rapports équitables entre les consommateurs et les entreprises.

L'OPC administre quatre lois et leurs règlements d'application : la Loi sur la protection des consommateurs, la Loi sur les agents de voyages, la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture et la Loi sur le recouvrement de certaines créances.

LES DIRIGEANTS DES ORGANISMES AU 31 MARS 2006

- CJA : Laurent McCutcheon, président
- TAQ : Jacques Forgues, président
- CSJ : Denis Roy, président
- FARC : Jean Bernier, président
- SOQUIJ : Guy Mercier, président
- OPQ : Gaétan Lemoyne, président
- CDPDJ : Marc-André Dowd, président par intérim
- OPC : Yvan Turcotte, président

Annexe 2
Les ententes relatives à la communication de renseignements nominatifs

- Entente relative aux renseignements concernant les sentences (le Ministère, le Service correctionnel du Canada);
- ententes administratives conclues avec la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (les dossiers des employés), le ministère du Revenu du Québec et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (les déductions à la source), le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec (la gestion de l'effectif), les Centres de ressources humaines du Canada (l'assurance emploi du personnel);
- échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, les avocats désignés de la CSJ, le ministère de la Justice de la France, en vertu de la Loi assurant l'application de l'entente sur l'entraide judiciaire entre la France et le Québec (L.R.Q., c. A-20.1);
- échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Famille des Aînés et de la Condition féminine, les avocats représentant les parties, les autorités responsables de l'application des lois au Canada et dans les États américains désignés, en vertu de la Loi sur l'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires (L.R.Q., c. E-19), de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2) et de la Loi sur le divorce (L.R.C. 1985, c. 3, 2e suppl.);
- échanges de communication avec les avocats représentant les parties, le directeur de la Direction de la protection de la jeunesse du Québec, les policiers, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada, les autres autorités centrales désignées en vertu de la Convention de La Haye sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants, mise en vigueur au Québec par l'adoption de la Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants (L.R.Q., c. A-23.01);
- échanges de communication avec les huissiers, en vertu de la Convention relative à la signification et à la notification à l'étranger des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale (art. 198.1 C.p.c. et décret 491-88 du 30 mars 1988).

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2005-2006

Bureau des infractions et amendes

Message du sous-ministre associé aux services à l'organisation

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre de la Justice et
sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2006.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,

Fernand Archambault
Québec, le 23 octobre 2006

Message du directeur général

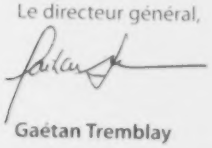
C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Bureau des infractions et amendes (BIA), ci-après appelé « Bureau », pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Le Bureau s'est servi du *Plan d'action 2005-2006* comme cadre de référence. Tout au long de l'année, il a poursuivi l'atteinte des objectifs en matière de gestion des infractions et d'exécution des jugements, d'amélioration du service à la clientèle et de performance financière. Divers événements hors de notre contrôle sont venus perturber les opérations du Bureau. Mentionnons la grève sélective de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau, le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler les retards accumulés dans le traitement de dossiers par défaut en attente de jugement à la suite de la décision de la Cour d'appel du Québec dans la cause Pomerleau et les moyens de pression des policiers de la Sûreté du Québec (SQ).

Malgré tous ces événements, il convient de souligner l'excellence des efforts fournis par l'ensemble du personnel durant l'exercice 2005-2006. En effet, le personnel a offert la meilleure performance possible dans les circonstances, notamment avec la poursuite des travaux de la deuxième phase de l'implantation du Système de gestion des infractions et perception des amendes (SGIPA). Je tiens donc à lui exprimer ma gratitude pour sa contribution aux résultats.

Cet apport déterminant et soutenu de toute l'équipe du Bureau au fil des dernières années lui a d'ailleurs valu, en mai et en novembre 2005, de se distinguer sur les scènes provinciale et canadienne, par son projet *La CyberPerception : une solution d'affaires intégrée*. En effet, à l'occasion du gala de la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ), le Bureau a reçu un OCTAS dans la catégorie Solutions d'affaires, 201 employés ou plus. Le Bureau s'est également vu décerner le Gold Award of Excellence dans la catégorie Amélioration de l'exploitation et de l'efficacité, à l'occasion du gala de la Canadian Information Productivity Awards (CIPA). Ces prix sont attribués aux organisations qui ont développé des solutions d'affaires faisant appel à des technologies innovatrices basées sur les résultats.

Le directeur général,



Gaétan Tremblay

Québec, le 23 octobre 2006

Déclaration de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général ainsi que des membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la présentation adéquate des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* décrit fidèlement la mission, la vision et les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Bureau. Il fait état d'objectifs, de cibles, d'indicateurs et des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2005-2006*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et de la *Convention de la performance et d'imputabilité*.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité des résultats et de l'information, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, les résultats et l'information présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Le directeur général,
Gaétan Tremblay

Le directeur du Bureau de projet SGIPA,
et directeur général par intérim, (avril 2005 à février 2006)
Paul-André Alain

Le directeur du soutien aux opérations,
Victor Arbour

Le directeur de la gestion des infractions par intérim,
Jean-Yves Desroches

La directrice de la perception des amendes par intérim,
Marie Boivin

La chef du service de l'administration des constats,
Danielle Dupont

La chef du traitement des plaidoyers-paiements
et des contacts client
Céline Dufresne

Le conseiller juridique,
Me Pierre Proulx

La conseillère en gestion,
Joanne Giguère

Québec, le 23 octobre 2006

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin
Québec, le 23 octobre 2006

TABLE DES MATIÈRES

Introduction		73
1.0	Le Bureau des infractions et amendes	73
1.1	Les ressources disponibles et leur utilisation	74
1.2	Les volumes d'activité	75
1.3	Les revenus et les recettes	77
1.4	Les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés dans le *Plan d'action 2005-2006* du Bureau	77
1.5	Les résultats obtenus en regard de la *Déclaration de services aux citoyens*	81
1.6	Les moyens privilégiés pour atteindre les objectifs	82
1.7	Les comparaisons avec d'autres organisations	84
1.8	Les facteurs de contingence	84
Conclusion		86

Liste des tableaux

Tableau I	Enveloppe budgétaire	74
Tableau II	Enveloppe de l'effectif 2005-2006	74
Tableau III	Volume d'activité relatif aux infractions	75
Tableau IV	Volume d'activité relatif à la perception des amendes	76
Tableau V	Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels	76
Tableau VI	Revenus et recettes	77

Bureau des infractions et amendes

INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), une Convention de performance et d'imputabilité (CPI) est intervenue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour 2005-2006 a été produit et approuvé; le Bureau en a fait son cadre de référence tout au long de l'année. C'est donc en regard principalement de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau, à l'endroit du sous-ministre et du ministre, est exercée au moyen du rapport annuel de gestion. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

Par le présent rapport, le Bureau veut donc, d'une part, faire état de l'évolution de la situation en regard des dispositions et des engagements compris dans la CPI et dans le *Plan d'action 2005-2006*. Il vise aussi, d'autre part, à fournir de l'information de gestion portant sur l'utilisation des ressources et les volumes d'activité du Bureau.

Par ailleurs, compte tenu du contexte incertain et des conditions qui ont prévalu en 2005-2006, le Bureau a choisi de ne pas suivre certains indicateurs identifiés dans sa CPI ou dans sa planification triennale 2004-2007.

1.0 LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

À titre de participant à l'administration de la justice, le Bureau a comme mission de voir au traitement des dossiers d'infraction relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières pénale et criminelle comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Dans le cadre de ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans les délais raisonnables. Il vise également à optimiser le recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises ayant à acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

1.1 LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

1.1.1 Le budget

Tableau I
Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués[1]		Dépenses effectuées		Taux d'utilisation des crédits alloués (%)	
	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005
Traitements	5 222,9	6 212,9	5 904,9	6 209,1	113,1	99,9
Fonctionnement[2]	2 963,8	3 005,4	2 671,7	2 167,6	90,1	72,1
Sous-total	**8 186,7**	**9 218,3**	**8 576,6**	**8 376,7**	**104,8**	**90,9**
Immobilisations	5 507,5	6 204,3	3 240,3	3 912,5	58,8	63,1
Total	**13 694,2**	**15 422,6**	**11 816,9**	**12 289,2**	**86,3**	**79,7**
Dépense pour créances douteuses	6 500,0	6 500,0	5 308,1	(2 816,0)	81,7	-

1 Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés ainsi que ceux reportés.
2 Exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

Le Bureau a utilisé 104,8 % de son budget d'activité. Le dépassement, en ce qui concerne les traitements, est attribuable aux coupures exigées en cours d'année et qui n'ont pu être complètement absorbées.

La sous-utilisation de son budget d'immobilisations est attribuable à un décalage de divers travaux liés au Système de gestion des infractions et perception des amendes (SGIPA) ainsi qu'au report de certains projets de développement à l'année 2006-2007.

1.1.2 L'effectif

Tableau II
Enveloppe de l'effectif 2005-2006

	Cibles de l'effectif utilisé			Effectif utilisé				
	2005-2006		2004-2005	2005-2006			2004-2005	
	Total ETC prévu	Total ETC révisé	Total ETC	Nombre	% prévu	% révisé	Nombre	%
Total Bureau	185[1]	171[1]	n. d.	174,1	94,1	101,8	184,7	n. d.

1 Pour l'exercice 2005-2006, l'effectif régulier autorisé est de 145 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible d'effectif utilisé de 185 ETC basée sur l'effectif requis en 2004-2005. En cours d'exercice, ce nombre a été réduit de 14 ETC pour tenir compte des économies réalisées à la suite de la grève des employés du Bureau. La nouvelle cible a donc été fixée à 171 ETC.

Le Bureau comptait, au 31 mars 2006, 66 occasionnels, soit 33 % de l'effectif en place.

Le Bureau a utilisé 94,1 % du total de l'effectif autorisé. Toutefois, en tenant compte de la réduction en cours d'exercice, la consommation est supérieure de 1,8 % à la cible révisée.

1.2 LES VOLUMES D'ACTIVITÉ

1.2.1 Les infractions

Tableau III
Volume d'activité relatif aux infractions

Éléments	2005-2006	2004-2005	Variation	
Constats d'infraction signifiés sur-le-champ			**Nombre**	**%**
Reçus par le Bureau	69 101	396 147	(327 046)	(82,6)
Transférés dans les municipalités	13 214	7 280[1]	5 934	81,5
Sous-total	**82 315**	**403 427**	**(321 112)**	**(79,6)**
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	124 076	47 368	76 708	161,9
Total des constats et rapports d'infraction	**206 391**	**450 795**	**(244 404)**	**(54,2)**
Constats au long signifiés par le Bureau	120 115	40 727	79 388	194,9
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	91 874	161 787	(69 913)	(43,2)

1. Pour les constats d'infractions gérés dans les cours municipales, les données de 2004-2005 couvrent une période de 7 mois, les premiers paiements ayant été reçus en septembre 2004.

Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a diminué de 54,2 % par rapport à l'exercice antérieur. Cette baisse est attribuable aux moyens de pression des policiers de la Sûreté du Québec (SQ). Ces moyens de pression consistent, d'une part, à réduire considérablement le nombre d'infractions constatées et, d'autre part, à la non-remise sur-le-champ des constats d'infraction. Ces constats sont plutôt transmis au Bureau qui assume la responsabilité de les signifier, avec tous les inconvénients que cela entraîne sur le plan administratif.

De plus, 16 % des constats d'infraction signifiés sur-le-champ ont été gérés dans les cours municipales, conformément à l'entente-cadre signée en avril 2003 (voir la section portant sur les facteurs de contingence).

Enfin, l'augmentation de 76 708 rapports d'infraction que le Bureau a traités correspond en pratique à l'augmentation des constats non signifiés que la SQ a transmis au Bureau. Ainsi, malgré la baisse du nombre de constats d'infraction signifiés sur-le-champ, la charge de travail relative à la gestion des infractions est demeurée sensiblement la même.

1.2.2 Les dossiers en perception

Tableau IV
Volume d'activité relatif à la perception des amendes

Catégories	Jugements avec condamnation à l'amende			
	2005-2006[1]	2004-2005[1]	Variation	
Pénal			Nombre	%
Provenant de la Cour du Québec	190 403	49 201	141 202	287
Provenant des cours municipales	3 575	2 266	1 309	58
Sous-total pénal	193 978	51 467	142 511	277
Criminel	32 350	30 001	2 349	8
Total	**226 328**	**81 468**	**144 860**	**178**

1. Pour l'année 2004-2005, les données proviennent du Système d'information de gestion (SIG) et de la Direction générale des services de justice (DGSJ). Pour l'année 2005-2006, elles proviennent du SGIPA. Les données 2005-2006 excluent 8 520 dossiers réglés de façon non monétaire (travaux compensatoires ou jours/prison).

Le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a augmenté de 178 % par rapport à l'an passé. L'augmentation est attribuable essentiellement à l'accroissement de 277 % des jugements en matière pénale. En effet, les juges de paix magistrats nouvellement nommés ont commencé à rendre des jugements en grande quantité pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement. Rappelons que cette situation découlait de la décision de la Cour d'appel du Québec dans l'affaire Pomerleau ([2004] R.J.Q. 83 (C.A.)). Soulignons également qu'il y a eu un rattrapage effectué dans le traitement des dossiers contestés.

1.2.3 Les services à la population

Tableau V
Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels*

Éléments				
	2005-2006	2004-2005	Variation	
			Nombre	%
Centre d'appels	129 615	144 038	(14 423)	(10,0)
Moyenne quotidienne	579[1]	581	(2)	(0,4)

* Données excluant les appels dans les Bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), soit 111 350 en 2005-2006.
1. Pour calculer la moyenne, le nombre de jours de travail a été réduit du nombre de jours de grève (23) des fonctionnaires du Bureau.

Le centre d'appels a traité près de 130 000 appels. Le nombre d'appels a diminué de 10 %, principalement en raison de la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau.

1.3 LES REVENUS[16] ET LES RECETTES[17]

Tableau VI
Revenus et recettes (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars		Variation	
	2006	2005	$	%
Revenus[1]	99,5	83,5	16,0	19,2
Recettes[1]	77,5	90,0	(12,5)	(13,9)

1. Données excluant la valeur des règlements non monétaires (travaux compensatoires et jours/prison), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus et les sommes non assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les recettes ont diminué de 13,9 % comparativement à une augmentation de 19,2 % pour les revenus.

Bien que les revenus aient connu une hausse de 19,2 %, il y a lieu de souligner que ceux-ci ont été affectés à la baisse par les moyens de pression des policiers de la SQ (environ 50 M$) et à la hausse par le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé (environ 48 M$).

D'autre part, la diminution des recettes s'explique par le faible volume de constats émis par les policiers de la SQ.

1.4 LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXÉS DANS LE *PLAN D'ACTION 2005-2006* DU BUREAU

1.4.1 Les résultats en matière d'exécution des jugements

Objectif : Réduire le nombre de jugements en cours d'exécution

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
230 536	233 215	Nombre de jugements en cours d'exécution	268 294 Cible non atteinte	222 725 Cible dépassée

16. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
17. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

Objectif Réduire les délais moyens de traitement des dossiers

Éléments	Cibles		Indicateurs	Résultats	
	2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
Traitement d'un rapport d'infraction	50 jours	n. d.	Délai moyen entre la date de réception d'un rapport d'infraction et la date d'émission d'un constat	74,2 jours Cible non atteinte	54,5 jours
Administration d'un constat	95 jours	n. d.	Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de transmission pour jugement	129,3 jours Cible non atteinte	96,3 jours

Résultats commentés

D'une part, le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé et le rattrapage dans les dossiers contestés expliquent ces résultats. D'autre part, la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau a également eu des incidences sur les délais moyens de traitement des dossiers.

1.4.2 Les résultats en matière de services à la clientèle

Objectif Maintenir au même niveau qu'en 2003-2004 le pourcentage des appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins (centre d'appels)

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
80 %	80 %	Appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins par rapport au total des appels reçus	45,9 % Cible non atteinte (durée moyenne des appels : 2 minutes et 33 secondes)	73,4 % Cible non atteinte

Objectif	Réduire le pourcentage des abandons au téléphone après deux minutes (centre d'appels)

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
1,9 %	1,9 %	Pourcentage d'abandons après deux minutes par rapport au total des appels reçus	6,6 % Cible non atteinte	3,7 % Cible non atteinte

Objectif	Augmenter la proportion des correspondances répondues en 30 jours ou moins

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
97,6 %	97,6 %	Pourcentage du nombre de correspondances répondues en 30 jours ou moins par rapport au total des correspondances reçues (constats d'infraction)	92,8 % Cible non atteinte	96,1 % Cible non atteinte

Résultats commentés

Les résultats obtenus s'expliquent notamment par le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé et le rattrapage dans les dossiers contestés. De plus, la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau a eu un impact sur les délais pour la correspondance.

1.4.3 Les résultats en matière de performance

Objectif Atteindre le rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
0,907	0,900	Rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires	0,779 Cible non atteinte : ratio inférieur de 0,128	1,078 Cible dépassée de 0,178

Objectif Limiter la dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
10,6 M$	10,4 M$	Dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires	5,3 M$ Cible atteinte	(2,8 M$) La baisse est due notamment à un changement de méthode de calcul

Objectif Augmenter le ratio de productivité de la main-d'œuvre

Éléments	Cibles		Indicateurs	Résultats	
	2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
Rapport recettes/ETC	526 723 $	502 781 $	Rapport recettes/ETC utilisés	445 146 $ Cible non atteinte : écart de 15,5 %	487 280 $ Cible non atteinte : écart de 3,2 %
Rapport recettes/traitements	13,07 $	12,47 $	Rapport recettes/traitements versés (incluant ceux affectés à la dépense en immobilisation)	11,58 $ Cible non atteinte	12,79 $[1] Cible atteinte

1. Le résultat 2004-2005 a été corrigé puisque le montant inscrit au rapport annuel 2004-2005 incluait le résultat pour la période d'avril à décembre 2004 et non celui d'avril à mars 2005.

Résultats commentés

La forte reprise des activités pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement, le rattrapage dans les dossiers contestés, les moyens de pression des policiers de la SQ et la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau ont affecté de diverses façons les revenus et les recettes du Bureau ainsi que le niveau des ressources qu'il a utilisées. Toutefois, la cible concernant la dépense pour créances douteuses, qui constitue l'élément central du plan d'affaires du Bureau, a été atteinte et même dépassée.

1.3 LES RÉSULTATS OBTENUS EN REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

- le service de traitement des plaintes du Ministère a reçu cinq plaintes par téléphone (2004-2005 : 5 plaintes). Les dossiers se sont réglés à la satisfaction des clients;
- les citoyens ont accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais à la grandeur de l'Amérique du Nord leur permettant de parler à un agent du Bureau selon l'horaire affiché dans les différents points de service;
- l'identification des personnes et de l'unité administrative concernée se fait et les retours d'appels, le cas échéant, se font dans un délai ne dépassant pas 24 heures;
- les résultats du Bureau concernant le temps d'attente des clients dans le contexte d'un appel téléphonique et l'objectif de fournir une réponse à la correspondance dans un délai de 30 jours ont été présentés à la section 1.4.2. L'envoi d'un accusé de réception, lorsque le Bureau n'est pas à même de fournir une réponse à une correspondance dans les 30 jours, a été effectué dans au moins 321 cas (2004-2005 : 422 cas).

1.6 LES MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

1.6.1 Les moyens privilégiés concernant l'utilisation du potentiel des nouvelles technologies

Les tableaux qui suivent font état des actions posées par le Bureau en regard des moyens d'action prévus dans son *Plan d'action 2005-2006*.

Actions prévues	Actions posées
Terminer les deux tiers de la livraison 2 du SGIPA d'ici le 31 mars 2006	Tous les biens livrables requis ont été produits. Une analyse de risque a été réalisée et les tests d'acceptation ont débuté[18].
Modifier le SGIPA pour permettre l'application du volet perception des amendes de l'entente-cadre avec les municipalités	Dossier en suspens compte tenu du moratoire demandé par le Bureau en mars 2005. Il consiste à limiter au nombre actuel les ententes signées jusqu'à ce que les études entreprises dans le contexte de la modernisation de l'État en ce qui touche le Bureau et les municipalités soient complétées et que des décisions soient prises.
Lorsque le Bureau aura acquis la certitude que sa mission et ses ressources le lui permettent, il mettra en œuvre les moyens ci-dessous :	
• réaliser des interventions visant à faire connaître et à mobiliser le potentiel du SGIPA en vue de la création d'un guichet unique en matière pénale au Québec	Le Bureau a participé à des échanges pouvant éventuellement permettre à d'autres intervenants du domaine de l'administration de la justice d'utiliser le système SGIPA.
• réaliser des interventions auprès des mandants concernant la mise en place de la livraison 2 du SGIPA. La livraison 2 permettra notamment le transfert électronique des données afin de favoriser l'utilisation éventuelle de ce nouveau service	Des rencontres avec les principaux mandants ont eu lieu.

18. La livraison 2 a été implantée à la fin du mois de juin 2006.

1.6.2 Les moyens privilégiés concernant la consolidation de la gestion

Actions prévues	Actions posées
Assurer la prise en charge du traitement des constats et des rapports d'infraction gérés antérieurement par d'autres ministères.	Le traitement des constats et des rapports d'infraction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, et du ministère des Ressources naturelles et de la Faune a été pris en charge.
Concevoir un système de coût de revient pour les activités de perception des amendes .	Il a été décidé de reporter la conception dans les mois précédant l'implantation du tableau de bord.
Élaborer un modèle de tableau de bord pour les principales activités du Bureau	Une analyse des besoins a été réalisée.
Lorsque le statut du Bureau, sa mission, son volume d'activité prévisible et ses ressources seront connus avec suffisamment de certitude, le Bureau mettra en œuvre les moyens ci-dessous : • réviser la CPI • réviser le plan d'affaires • réviser l'organisation du Bureau concernant la perception des amendes • mettre en place un mécanisme permettant d'associer les objectifs et les moyens d'action du Bureau avec sa planification budgétaire	Compte tenu des conditions qui ont prévalu en 2005-2006, le Bureau n'a pas amorcé la mise en place de ces moyens.
• après la consolidation de la livraison 1 du SGIPA, effectuer un sondage permettant de mesurer la satisfaction des défendeurs et des débiteurs et déterminer les correctifs requis pour améliorer la situation	Il a été décidé de reporter ce moyen. En effet, il est plus sage d'attendre l'implantation de la deuxième phase du SGIPA.

1.6.3 Les moyens privilégiés concernant la valorisation des ressources humaines

Actions prévues	Actions posées
Faire participer tous les employés aux activités d'évaluation des résultats et de planification des objectifs du Bureau ou de leur unité administrative	À Québec, la rencontre annuelle prévue avec les employés a eu lieu. Cependant, en raison de la grève des employés, la rencontre prévue à Montréal a été annulée.
Poursuivre l'implantation de la gestion par résultats à tous les niveaux de l'organisation	Des attentes ont été signifiées à tous les gestionnaires du Bureau, aux chefs d'équipe des BRIA et à tout le personnel de la Direction de la gestion des infractions.
Créer un mécanisme de planification de main-d'œuvre et de formation adapté aux besoins des employés et de l'organisation	Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, cette activité a été reportée.

1.7 LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS

Afin de donner suite aux orientations gouvernementales concernant les services partagés, les quatre ministères et organismes concernés par le recouvrement et la perception des sommes dues au Gouvernement ont évalué la pertinence de mettre en place deux pôles d'expertise. Il s'agit des pôles « entreprise et particulier fiscal » et « particulier ».

Le premier pôle est sous la responsabilité de Revenu Québec. Quant au deuxième pôle, le ministère de la Justice, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Revenu Québec et le ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports ont formé deux comités pour évaluer la possibilité d'échanges de services ou d'expertise. À titre d'exemple, des échanges sont en cours entre le Bureau et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue du partage d'infrastructures technologiques en place au Bureau.

1.8 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Dans son *Plan d'action 2005-2006*, le Bureau établissait cinq principaux facteurs, dont les conséquences n'étaient pas connues ou l'étaient en partie seulement, susceptibles d'influer sur sa performance.

1.8.1 L'impartition aux cours municipales du traitement de certains constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire

Une entente-cadre est intervenue en avril 2003 entre le gouvernement du Québec et des représentants du monde municipal concernant l'impartition aux cours municipales du traitement des constats d'infraction délivrés par la SQ sur les routes numérotées de leur territoire. Jusqu'à maintenant, cette entente-cadre a eu peu d'effet sur le nombre de constats d'infraction reçus par le Bureau. En effet, au 31 mars 2006, 22 ententes ont été signées et 13 214 constats d'infraction, représentant un montant total de 2 508 415 $, ont été transmis par la SQ aux municipalités qui ont signé l'entente. De ce montant, une somme de 1 654 902 $ a été encaissée par celles-ci. Mentionnons que le Procureur général du Québec demeure le poursuivant et qu'en vertu de l'entente-cadre, le Bureau doit assurer la perception des montants qui n'ont pas été acquittés dans les délais fixés.

Un moratoire a été demandé par le Bureau en mars 2005. Il consiste à limiter au nombre actuel les ententes signées jusqu'à ce que les études entreprises dans le contexte de la modernisation de l'État, en ce qui touche le Bureau et les municipalités, soient complétées et que des décisions soient prises.

1.8.2 La Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes

Le système SGIPA a été modifié pour rendre opérationnelle la Loi modifiant le Code de sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes (L.R.Q., c. C-25.1). Ces modifications sont devenues nécessaires en raison de l'adoption d'une nouvelle forme de constat d'infraction.

1.8.3 Le jugement rendu par la Cour d'appel dans l'affaire Pomerleau ([2004] R.J.Q. 83 (C.A.))

D'une part, dans l'arrêt Ell ([2003] 1 R.C.S. 857) rendu le 26 juin 2003, la Cour suprême établit le principe suivant lequel l'exercice de « fonctions judiciaires ayant une incidence importante sur les droits et libertés des citoyens » est incompatible avec le statut de fonctionnaire. Le 23 décembre 2003, la Cour d'appel du Québec applique ce principe dans l'affaire Pomerleau qui portait sur la légalité d'un mandat de perquisition délivré par un tel juge de paix.

En application de ces décisions, de tels juges de paix n'étaient notamment plus autorisés à rendre jugement par défaut sur preuve documentaire en l'absence des parties suivant la procédure établie au Code de procédure pénale.

Affectés à ce qu'il est convenu d'appeler le « greffe pénal central », ces juges de paix rendaient environ 70 000 jugements par année. Conformément au jugement Pomerleau, ils cessèrent cette activité le 31 janvier 2004.

Pour remédier à cette situation par une réforme du statut des juges de paix, une loi - Loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives eu égard au statut des juges de paix - fut adoptée le 11 juin 2004. Cependant, il s'est écoulé près d'un an avant que de nouveaux juges de paix soient nommés en vertu de cette loi.

Les jugements n'étant pas prononcés pendant toute cette période, le nombre de dossiers non traités n'a cessé de s'accroître. Après la nomination des nouveaux juges, une quantité importante de jugements ont été prononcés afin de combler le retard.

Ces événements ont eu des répercussions importantes tant sur l'exécution des jugements et le service à la clientèle que sur les résultats financiers du Bureau.

D'autre part, la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires (L.Q. 2005, c. 27) a été sanctionnée le 17 juin 2005. Son entrée en vigueur est prévue pour octobre 2006. Cette loi introduit un nouveau régime d'instruction des poursuites pénales décidées par défaut qui devrait accélérer le traitement de ces dossiers.

1.8.4 Les travaux entrepris par le gouvernement dans le dossier de la modernisation de l'État

Parmi les mesures prises dans le contexte de la modernisation de l'État, certaines pourront avoir des retombées importantes sur la mission, le volume d'activité et la performance du Bureau :

- l'examen du partage d'expertise et d'activités entre les organisations dont le mandat est de faire du recouvrement ou de la perception de sommes dues à l'État pourrait remettre en question une partie importante des activités du Bureau ou les façons de donner le service à la clientèle. Des projets pilotes devraient être tenus afin de valider l'optimisation des processus et des ressources dans le partage des services ;
- l'analyse de l'organisation de la justice dans le monde municipal ; les décisions qui seront prises pourront modifier le volume d'activité du Bureau.

1.8.5 Les impacts de la négociation des conditions de travail des employés de l'État

Les moyens de pression utilisés par les policiers de la SQ et par les employés du Bureau dans le contexte de la négociation de leurs conditions de travail ont eu une incidence sur les volumes de dossiers traités, sur le service à la clientèle, sur la productivité du Bureau et sur sa capacité à atteindre les objectifs qu'il s'était fixés pour l'année financière 2005-2006.

CONCLUSION

À partir de sa planification triennale 2004-2007, de son plan d'affaires et de sa convention de performance et d'imputabilité, le Bureau a déterminé, dans son *Plan d'action 2005-2006*, trois axes d'intervention :

- amélioration de l'exécution des jugements;
- amélioration du service à la clientèle;
- réalisation de la performance financière associée au plan d'affaires.

Pour chacun des axes d'intervention, il s'est donné des objectifs et des moyens privilégiés pour les réaliser. Au cours de l'exercice 2005-2006, certains facteurs hors du contrôle du Bureau ont limité l'atteinte des résultats :

- les moyens de pression des policiers de la SQ;
- la grande quantité de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés;
- la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau et de certains de ses partenaires importants : la Société de l'assurance automobile du Québec et Revenu Québec.

Ces événements ont eu des incidences sur les revenus, les recettes et les ressources utilisées par le Bureau. Ils l'ont également forcé, à plusieurs occasions, à apporter des changements dans la façon de réaliser ses activités, par exemple :

- le nombre total de constats et de rapports d'infraction a diminué de 54,2 % par rapport à l'exercice antérieur;
- le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a augmenté de 178 % par rapport à l'an passé. Cette augmentation est attribuable essentiellement à l'accroissement de 277 % constaté en matière pénale;
- les recettes ont diminué de 13,9 %. Cette diminution s'explique entre autres par le moins grand nombre de constats émis par les policiers de la SQ (environ 50 M$);
- une augmentation de 19,2 % pour les revenus. Le niveau de revenus a été affecté à la baisse par les moyens de pression des policiers de la SQ et à la hausse par la grande quantité de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés ainsi que par le rattrapage des dossiers contestés.

Toutefois, malgré ces perturbations, l'ensemble du personnel a poursuivi ses efforts. Aussi est-il important de souligner que la cible de l'élément central du plan d'affaires du Bureau a été atteinte et même dépassée de 50 %. En effet, l'objectif de limiter la dépense pour créances douteuses avec une cible prévue au plan d'affaires de 10,6 M$ a été atteint : la dépense s'est limitée à 5,3 M$.

Justice Québec

BRILLER PARMI LES MEILLEURS